

Descrizione

Lo chef e la cheffe de réception si occupano, all'interno di un'azienda alberghiera, di assistere gli ospiti. Dirigono i collaboratori nei reparti ricevimento e portineria e sono responsabili per finanze, contabilità e marketing.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

Servizio e accoglienza

- accogliere e congedare gli ospiti e informarli sui servizi offerti dall'hotel;
- rispondere al telefono, assistere i clienti, gestire i reclami;
- delegare il trasporto dei bagagli;

Comunicazione e organizzazione

- organizzare le varie fasi del lavoro;
- contattare i tour operator e mantenersi informati sugli accordi contrattuali che essi intrattengono con la struttura alberghiera;
- comunicare con gli ospiti in altre lingue;
- comunicare con fornitori, agenzie pubblicitarie e autorità;

Compiti amministrativi e gestione del personale

- redigere le offerte di soggiorno, per eventi o attività speciali, ecc.;
- gestire le vendite tramite strumenti di revenue management;
- spedire e inoltrare le conferme di riservazione o occuparsi degli annullamenti;
- occuparsi della corrispondenza;
- redigere brevi testi per il front desk, in modo da trasmettere le informazioni importanti agli ospiti dell'hotel;
- gestire la contabilità finanziaria e aziendale;
- partecipare allo sviluppo e alla realizzazione di strategie di marketing per la struttura;
- reclutare e dirigere i collaboratori;
- esaminare le misure di sicurezza, conoscere i processi operativi nell'azienda e assumere funzioni di rappresentanza.

Formazione

Durata: ca. 2 anni (frequenza 1 giorno alla settimana, il mercoledì)

La formazione è di tipo modulare e si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione. In Ticino, la preparazione all'esame federale di professione avviene tramite la frequenza di un corso teorico presso la Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo (SSSAT) a Bellinzona.

Altre formazioni in Svizzera:
www.orientamento.ch/scuole

Moduli della formazione:

- ricevimento, servizi, vendita;
- marketing e vendita II;
- organizzazione aziendale;
- direzione e conduzione;
- finanze.

Moduli base (solo per candidati senza l'AFC di impiegato/a di commercio):

- marketing e vendita I;
- finanze I.

Al termine della formazione, superato gli esami federali finali, si ottiene l'attestato professionale federale (APF) di

CHEF DE RÉCEPTION o
CHEFFE DE RÉCEPTION

Requisiti

Ammissione all'esame professionale federale

- attestato federale di capacità (AFC) di impiegato/a di commercio o altro titolo equipollente e pratica professionale di almeno 3 anni, di cui almeno 1 anno nel campo del ricevimento/dell'amministrazione;
- oppure attestato federale di capacità (AFC) e pratica professionale di almeno 4 anni nel campo del ricevimento/dell'amministrazione;

Inoltre, per tutti i candidati

- certificati di fine modulo o relative dichiarazioni di equipollenza;
- assolvimento del corso di base per formatori/trici professionali.

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a dirigere e a gestire un gruppo
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Aspetto curato
- Facilità per le lingue
- Senso commerciale
- Senso dell'accoglienza

Condizioni di lavoro

Lo chef e la cheffe de réception lavorano solitamente all'interno di un hotel con una posizione manageriale. Questi professionisti hanno anche un'ampia gamma di opportunità lavorative al di fuori dell'industria alberghiera, ad esempio in altre professioni del settore turistico o come insegnanti nelle scuole professionali. Una buona conoscenza delle lingue straniere apre un'ampia gamma di opportunità di lavoro in patria e all'estero.

Gli orari di lavoro dello chef e della cheffe de réception sono irregolari. La professione richiede flessibilità soprattutto durante i picchi stagionali.

Perfezionamento

- corsi di formazione continua organizzati da associazioni professionali e scuole del settore alberghiero e turistico;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma federale di capo della ristorazione, di capo del settore alberghiero-economia domestica o di capo della ristorazione collettiva;
- scuola specializzata superiore (SSS) per conseguire il titolo di albergatore/trice-ristoratore/trice;
- scuola universitaria professionale (SUP) per conseguire il titolo di economista aziendale in economia alberghiera.

Altre offerte di formazione continua su:

<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

Professioni affini

- Responsabile della ristorazione APF/Responsabile della ristorazione APF

Indirizzi

Hotel & Gastro Formazione Ticino
Formazione professionale
via Gemmo 11
6900 Lugano
Telefono: 091 942 48 72
<http://www.gastroformazione.ch>
<http://www.carrieraalberghiera.ch>

SSSAT Scuola specializzata superiore alberghiera e del turismo
Viale Stefano Franscini 32
6500 Bellinzona
Telefono: 091 814 65 11
<https://www.sssat.ti.ch>