

Descrizione

L'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica si occupano di accogliere e assistere gli ospiti nelle organizzazioni di assistenza sanitaria, in alberghi, ostelli o altre strutture simili. Organizzano, eseguono e supervisionano varie attività nei settori degli alloggi, della lavanderia, della logistica e della ristorazione, con lo scopo di garantire un piacevole soggiorno per gli ospiti.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

Accoglienza

- accogliere, consigliare e assistere ospiti e clienti della struttura;
- registrare le prenotazioni, occuparsi degli arrivi e delle partenze;
- gestire i feedback di ospiti e clienti;
- comunicare con gli ospiti nella propria lingua e in una seconda lingua nazionale o in inglese e presentarsi in modo curato;

Pulizia e lavanderia

- organizzare e svolgere lavori nel ciclo della biancheria (acquistare, lavare, stirare, immagazzinare, ecc.);
- curare la biancheria degli ospiti (camicie, abiti, pantaloni, ecc.) su loro eventuale richiesta;
- utilizzare e pulire macchine e apparecchiature della lavanderia per conservare il valore di oggetti e tessuti;
- curare e allestire ambienti e locali (entrata, corridoi, saloni, sale conferenze, camere degli ospiti, ecc.);
- curare le piante, preparare composizioni floreali e decorazioni;
- pulire in modo economico ed ecologico ambienti e arredi della struttura;

Servizio di bevande e pietanze

- ordinare, controllare e preparare bevande e pietanze, rifornire i buffets;
- consigliare i clienti sulla scelta di bevande e pietanze, prendere l'ordinazione e servire al tavolo;
- utilizzare, pulire e mantenere in buono stato macchine e apparecchi: lavastoviglie, scaldavivande, ecc.;
- organizzare e svolgere lavori di lavaggio delle lavastoviglie;

Logistica e organizzazione

- ottimizzare i processi organizzativi;
- gestire le derrate alimentari e la merce della struttura (acquisti, accettazione merci, gestione magazzino, ecc.);
- redigere e allestire documenti per la garanzia della qualità;
- istruire i collaboratori, supervisionare il lavoro del personale ausiliario, fornendo loro istruzioni e spiegazioni chiare;
- rispettare le normative riguardanti l'igiene, la sicurezza e la protezione della salute sul posto di lavoro.

Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) in organizzazioni di assistenza sanitaria, alberghi, ostelli o altre strutture simili con frequenza dei corsi presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) al Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano, 1 giorno alla settimana. La formazione prevede i seguenti orientamenti: economia domestica, settore alberghiero. Le materie d'insegnamento a scuola approfondiscono le seguenti competenze professionali:

- immagine e comunicazione;
- servizio di bevande e pietanze;
- pulizia e allestimento di ambienti;
- cura della biancheria;
- organizzazione e implementazione delle procedure aziendali;
- tedesco.

La persona in formazione segue inoltre i corsi interaziendali (19 giorni) organizzati dall'associazione professionale di categoria.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene l'attestato federale di capacità (AFC) di IMPIEGATO DEL SETTORE ALBERGHIERO-ECONOMIA DOMESTICA o

IMPIEGATA DEL SETTORE ALBERGHIERO-ECONOMIA DOMESTICA

Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria.

Si consiglia uno stage orientativo in azienda.

NB. Le persone in formazione possono lavorare di notte fino alle ore 23.00 (nei giorni precedenti i corsi della scuola professionale o i corsi interaziendali fino alle ore 20.00 e al massimo 10 notti all'anno fino alle ore 01.00). La domenica (durante i periodi di vacanza e per almeno 12 domeniche all'anno non possono lavorare) solo a partire dall'età di 16 anni compiuti.

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Igiene e pulizia
- Senso dell'accoglienza
- Resistenza fisica
- Aspetto curato
- Spirito metodico
- Cortesia e tatto

Condizioni di lavoro

L'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica svolgono la loro attività per lo più in modo indipendente, ma anche in team. L'estensione dei compiti dipende dall'importanza della struttura: in un piccolo albergo i compiti sono più estesi, in una grande struttura più specifici. L'attività è svolta nel rispetto delle norme legali e aziendali di igiene e sicurezza come pure dei criteri di qualità del settore. Le condizioni di lavoro variano a seconda del luogo e del settore di attività e possono orari di lavoro irregolari con turni serali e nei fine settimana. Il carico di lavoro può variare a seconda della stagione.

L'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica lavorano presso strutture turistiche, ospedali o cliniche o istituti di cura del settore sociosanitario. Con un'adeguata formazione continua, questi professionisti e queste professioniste hanno buone prospettive per posizioni dirigenziali e di leadership.

Perfezionamento

- maturità professionale che consente l'accesso alle scuole universitarie professionali (SUP) e agevola il perfezionamento professionale;
- corsi di aggiornamento e perfezionamento organizzati dalle associazioni o da scuole alberghiere;
- esperienze di lavoro in ambiti diversi, stage linguistici all'estero;
- esame per l'attestato professionale federale (APF) di responsabile della ristorazione o di responsabile del settore alberghiero-economia domestica;
- esame professionale superiore (EPS) di capo del settore alberghiero-economia domestica o di capo/a della ristorazione collettiva;
- scuola specializzata superiore (SSS) per conseguire il titolo di albergatore/trice-ristoratore/trice;
- scuola universitaria professionale alberghiera (SUP) per conseguire il bachelor in economia alberghiera.

Altre offerte di formazione continua su:
www.orientamento.ch/perfezionamento

Professioni affini

- Addetto del settore alberghiero-economia domestica CFP/Addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP
- Impiegato di ristorazione AFC/Impiegata di ristorazione AFC
- Operatore tecnico di pulizia AFC/Operatrice tecnica di pulizia AFC

Indirizzi

Associazione Economia Domestica Ticino
Segretariato: Paola Crippa Storni
via Lugano 33
6953 Lugaggia
Telefono: 078 211 41 82
<http://www.economiadomestica-ti.ch>

CPT Centro professionale tecnico Lugano-Trevano
SPAI Scuola professionale artigianale e industriale
6952 Canobbio
Telefono: 091 815 10 11
<http://www.cpttrevano.ti.ch>

Economia Domestica Svizzera (OML)
Organizzazione del mondo del lavoro per le
formazioni di base professionali dell'economia
domestica Svizzera
6006 Lucerna
<http://www.hauswirtschaft.ch>

Hotel & Gastro formation
Eichstr. 20
Postfach 362
6353 Weggis
Telefono: +41 41 392 77 77
<https://www.hotelgastro.ch>

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

Hotel & Gastro Union
Adligenswilerstrasse 29/22
Postfach 3027
6006 Lucerna
Telefono: 041 418 22 22
<http://www.hotelgastrounion.ch>