

## Descrizione

L'impiegato e l'impiegata di ristorazione lavorano in ristoranti, bar, alberghi o in altre strutture di ristorazione collettiva. Assicurano il servizio alla clientela: preparano il tavolo, predispongono il buffet, accolgono i clienti, li consigliano, li servono.

Conoscono i menù e i vini che si abbinano ai vari piatti. Sanno preparare i piatti più semplici. Svolgono autonomamente i lavori di preparazione, curare i beni e la logistica. Lavorano in maniera ordinata e pianificata, sanno organizzare il lavoro e risolvere i problemi velocemente. Applicano principi e misure di igiene, di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

### preparazione dei tavoli e dei locali

- apparecchiare con cura, eventualmente sistemare i fiori e le candele, decorare tavoli o locali per banchetti;
- preparare i tavoli per il servizio con scaldapiatti, utensili e posate adatti alle pietanze;
- allestire i buffet (colazione, insalate, dessert, ecc.) e garantire i rifornimenti;
- predisporre i vassoi per la colazione e il servizio in camera;
- ricevere la merce, controllarne quantità e qualità, stoccarla secondo le regole di igiene e di conservazione;

### accoglienza e servizio in sala

- accogliere i clienti, proporre un tavolo e raccogliere i loro desideri;
- presentare la carta dei menu, consigliare le pietanze, rispondere a domande sulla composizione dei piatti;
- proporre la carta dei vini, informare sulla qualità, consigliare il vino adatto al piatto scelto;
- prendere l'ordinazione e trasmetterla al personale di cucina;
- adattare il coperto al menu (posate per il pesce, per la minestra, per le diverse portate, ecc.);
- servire le bevande in modo regolare durante i pasti;
- prestare attenzione al benessere del cliente, rispondere alle sue aspettative ma anche intuire eventuali necessità;
- servire i piatti e assicurare il servizio con cura e continuità, eventualmente effettuare preparazioni al tavolo, di fronte al cliente: disossare, affettare la carne, filettare il pesce, preparare una tartare, ecc.;
- allestire il conto, presentarlo e incassare, congedarsi dai clienti;

### sparecchiare e pulire

- sparecchiare i tavoli, pulirli, riportare i piatti nei locali di servizio;
- effettuare lavori di pulizia della sala da pranzo, mettere in ordine e riapparecchiare per i prossimi clienti.

L'attitudine dell'impiegato o dell'impiegata della ristorazione nei confronti della clientela è molto importante nella strategia commerciale del ristorante: cortesia e disponibilità concorrono alla crescita della qualità del servizio.

## Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso un ristorante, un albergo o un'azienda di ristorazione collettiva e frequenza dei corsi alla Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) al Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano 1 o 2 giorni a settimana. Materie d'insegnamento a scuola: economia e organizzazione aziendale; igiene, sicurezza sul lavoro, protezione contro gli incendi, protezione della salute; logistica; assistenza agli ospiti e comportamento; vendita e servizio cibi e bevande; preparazione, conoscenza degli alimenti e delle bevande, mantenimento del valore dei beni; seconda lingua straniera, cultura generale; ginnastica e sport.

La persona in formazione segue inoltre i corsi interaziendali (20 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 DI RISTORAZIONE o IMPIEGATA DI RISTORAZIONE

(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 6 novembre 2018)

## Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria
- la conoscenza delle lingue straniere non è indispensabile ma costituisce un fattore preferenziale

NB. Le persone in formazione possono lavorare di notte fino alle 22.00 (fino alle 20.00 nei giorni precedenti i corsi della scuola professionale o i corsi interaziendali e fino alle 01.00 al massimo 10 notti all'anno) e la domenica (non possono essere occupate nelle domeniche dei periodi di vacanza e per almeno 12 domeniche all'anno) solo a partire dall'età di 16 anni compiuti.

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Senso dell'accoglienza
- Aspetto curato
- Igiene e pulizia
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Resistenza fisica

## Condizioni di lavoro

Gli impiegati di ristorazione trovano impiego presso alberghi, ristoranti, bar o altre strutture di ristorazione collettiva. La loro attività si svolge in un team della ristorazione, in collaborazione con gli addetti di ristorazione. Il contatto con la clientela è caratteristica centrale di questa professione.

Lavorano in piedi e sono sempre in movimento.

Gli orari di lavoro sono irregolari, a turni, serali o festivi, soggetti a variazioni stagionali.

Le condizioni di lavoro sono regolate da contratto collettivo.

Attestati federali di capacità (AFC) rilasciati in Ticino negli ultimi anni: 2019: 19; 2018: 15; 2017: 13; 2016: 17; 2015: 22

## Perfezionamento

- maturità professionale che agevola l'accesso ai perfezionamenti professionali e alle scuole universitarie professionali (SUP);
- corsi di aggiornamento e perfezionamento organizzati dalle associazioni o da scuole alberghiere;
- esperienze di lavoro in ambiti diversi, stage linguistici all'estero;
- formazione supplementare in professioni affini;
- esame per l'ottenimento dell'attestato professionale federale (APF) di responsabile della ristorazione o di responsabile del settore alberghiero - economia domestica ;
- esame professionale superiore (EPS) per il conseguimento del titolo di capo/a del settore alberghiero-economia domestica dipl., capo/a della ristorazione o capo/a della ristorazione collettiva dipl.;
- scuola superiore alberghiera di Bellinzona o altre scuole alberghiere in Svizzera;
- scuola universitaria professionale (SUP) alberghiera di Losanna.

Altre offerte di formazione continua su :

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

## Professioni affini

- Addetto di ristorazione CFP/Addetta di ristorazione CFP
- Cuoco (AFC)/Cuoca (AFC)
- Esercente/Esercente
- Impiegato d'albergo (AFC)/Impiegata d'albergo (AFC)
- Responsabile della ristorazione (APF)/Responsabile della ristorazione (APF)

## Indirizzi

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

Hôtel & Gastro Formazione Ticino  
Formazione professionale  
via Gemmo 11  
6900 Lugano  
Telefono: 091 961 83 11  
<http://www.mestierialberghieri.ch>

Hôtelleriesuisse  
Monbijoustrasse 130  
Formazione professionale  
Case postale  
3007 Berna  
Telefono: 031 370 41 11  
<http://www.hotelleriesuisse.ch>