

Descrizione

L'impiegato e l'impiegata d'albergo organizzano tutti i lavori domestici di un albergo (o di strutture simili). Svolgono in modo autonomo i lavori di servizio oppure dirigono i lavori affidati a personale ausiliario.

Collaborano al settore ristorazione e alla ricezione. Si preoccupano del mantenimento del valore dei beni dell'azienda.

La loro attività si svolge in team, soprattutto dietro le quinte, in funzione del benessere degli ospiti e comprende principalmente i seguenti compiti:

servizio alle camere e ai piani

- preparare le camere, rifare i letti, cambiare la biancheria, spolverare, pulire stanze e bagni;
- curare i locali comuni (entrata, corridoi, saloni, sale conferenze, ecc.);
- controllare e curare le composizioni floreali o di altri arredi;

servizio di lavanderia e biancheria

- selezionare la biancheria, lavarla, stenderla e stirarla;
- prendersi cura della biancheria e dei vestiti degli ospiti su loro richiesta;

economato

- collaborare con il/la capo reparto nella pianificazione degli acquisti;
- ricevere le forniture, controllare e distribuire generi alimentari e prodotti di pulizia;

locali di servizio

- controllare e pulire l'argenteria, i bicchieri e le stoviglie;
- preparare i vassoi, le posate e i piatti per il servizio;
- pulire i macchinari e gli apparecchi utilizzati ed occuparsi della manutenzione corrente;

servizio

- aiutare il personale di ricevimento nelle mansioni più semplici;
- accogliere gli ospiti, individuare esigenze specifiche, assicurare il servizio nelle camere;
- preparare la colazione, allestire il buffet, apparecchiare i tavoli, servire gli ospiti;
- controllare i cibi al momento dell'uscita dalla cucina.

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 alberghiero.

Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) in un ristorante, in un albergo o in un'azienda di ristorazione collettiva e frequenza dei corsi presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) al Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano nel periodo invernale (novembre-febbraio).

Materie d'insegnamento a scuola: tecnica professionale (economia aziendale, organizzazione aziendale, igiene, sicurezza sul lavoro e tutela della salute, logistica, assistenza alla clientela, allestimenti degli spazi, mantenimento del valore dei beni, cura della biancheria, impianti, macchinari, apparecchiature e utensili), lingua straniera, cultura generale (società, lingua e comunicazione), 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 D'ALBERGO o IMPIEGATA D'ALBERGO

(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 7 dicembre 2004)

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 23.00 (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
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Igiene e pulizia
- Resistenza fisica
- Senso dell'accoglienza
- Aspetto curato

Condizioni di lavoro

Gli impiegati d'albergo lavorano presso strutture turistiche, ospedali o cliniche o istituti di cura del settore socio-sanitario. Gli orari di lavoro sono irregolari, a volte serali o festivi. Le condizioni di impiego sono rette da contratti collettivi (nel settore privato) o da regolamenti organici (nel settore pubblico). L'attività degli impiegati d'albergo si svolge in team. Di conseguenza agiscono secondo gli obiettivi aziendali, collaborano con i colleghi, contribuiscono in prima persona al buon andamento dell'attività della struttura. Nel contatto con la clientela o con gli ospiti manifestano disponibilità e attenzione.

Attestati federali di capacità (AFC) rilasciati in Ticino negli ultimi anni:
2020: 2; 2019: 12; 2018: 2; 2017: 12; 2016: 8

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'attestato professionale federale (APF) di responsabile della ristorazione o di responsabile del settore alberghiero-economia domestica;
- esame professionale superiore (EPS) di capo/a del settore alberghiero-economia domestica dipl. o di capo/a della ristorazione collettiva dipl.;
- scuola specializzata superiore alberghiera a Bellinzona o altre scuole alberghiere in Svizzera;
- scuola superiore d'economia domestica;
- scuola universitaria professionale alberghiera (SUP) di Losanna.

Altre offerte di formazione continua su:

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

Professioni affini

- Addetto d'albergo CFP/Addetta d'albergo CFP
- Impiegato d'economia domestica (AFC)/Impiegata d'economia domestica (AFC)
- Impiegato di ristorazione (AFC)/Impiegata di ristorazione (AFC)
- Responsabile del settore alberghiero - economia domestica (APF)/Responsabile del settore alberghiero - economia domestica (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: 091 942 48 72
<http://www.gastroformazione.ch>
<http://www.carrieraalberghiera.ch>

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