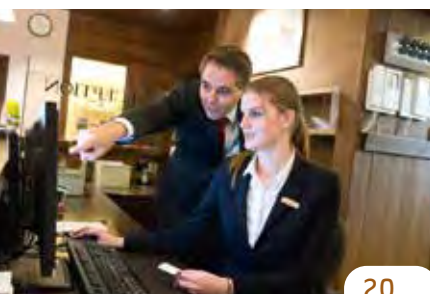


ALIMENTAZIONE, ALBERGHERIA, TURISMO

Quaderni per la scelta della professione





ALLA SCOPERTA DELLE PROFESSIONI

Vi interessa il mondo dell'alimentazione, dell'albergheria e del turismo? Volete farvi un'idea di quali mestieri è possibile esercitare in questi settori? I professionisti che vi lavorano si occupano della produzione di alimenti, dell'accoglienza e del servizio nonché dello sviluppo di offerte turistiche. Svolgono al meglio le loro mansioni affinché i clienti si sentano soddisfatti e a loro agio.

Questa pubblicazione vuole essere un mezzo per scoprire le professioni del settore alimentare, alberghiero e turistico. Vi troverete informazioni di carattere generale (**Visione d'insieme**), molte immagini e situazioni di lavoro (**Galleria**), testimonianze di professionisti che descrivono i loro compiti e le loro funzioni (**Sotto la lente**). Consultate anche il capitolo **Formazione**, per capire le abbreviazioni, per visualizzare le diverse possibilità e magari per trovare risposte ad alcune delle vostre domande. Per una carrellata di (quasi) tutti i mestieri che si possono esercitare nell'ambito dell'alimentazione, dell'albergheria e del turismo, sfogliate il **Catalogo delle professioni**, troverete sicuramente professioni di cui non sospettate neppure l'esistenza! E sappiate che non vi figurano neppure tutte...

Pensate di potervi sentire a vostro agio in questo settore d'attività? Avete domande? Vorreste saperne di più? Non riuscite a fare una scelta? Vi interessa più di un mestiere, magari in altri campi? Non sapete se avete i mezzi per poter accedere a questi percorsi formativi? Ebbene, molte altre fonti d'informazione (**Per saperne di più**) sono a vostra disposizione!



8

26

24

Visione d'insieme	4
Formazione	6
Sotto la lente	
Macellaia-salumiera AFC	8
Mugnaio AFC	10
Panettiere-pasticciere-confettiere AFC	12
Ingegnera SUP in tecnologia alimentare	14
Cuoco in dietetica AFC	16
Impiegata di ristorazione AFC	18
Economista aziendale SUP in economia alberghiera	20
Galleria	22
Sotto la lente	
Impiegata d'economia domestica AFC	24
Manager del turismo SUP	26
Economista UNI con master in turismo internazionale	28
Catalogo delle professioni	30
Per saperne di più	42

COMPRARE UN PANINO, MANGIARE IN UN BUON RISTORANTE, TRASCORRERE UNA NOTTE IN ALBERGO, PARTECIPARE A UNA VISITA GUIDATA O SEMPLICEMENTE INFORMARSI SULLE PARTICOLARITÀ CHE OFFRE UNA REGIONE... NULLA DI TUTTO CIÒ SAREBBE POSSIBILE SENZA IL LAVORO DEGLI SPECIALISTI DEL SETTORE ALBERGHIERO, DEL TURISMO E DELL'ALIMENTAZIONE. QUESTI PROFESSIONISTI ATTENTI E DISPONIBILI LAVORANO PERLOPIÙ IN SQUADRA, SPESSO A ORARI IRREGOLARI. SONO PERSONE DOTATE DI BUONGUSTO, APERTE E COMUNICATIVE.

Alimentazione

I professionisti di questo settore si occupano della produzione artigianale o industriale degli alimenti (pane, carne, prodotti lattieri, cioccolato, bevande, piatti pronti, ecc.). Controllano gli ingredienti di base, li trasformano in base a ricette e a procedure specifiche, verificano la qualità dei prodotti finiti e li preparano per la consegna.

Professioni: panettiere/a-pasticciere/a-confettiere/a, ingegnere/a in enologia, tecnico/a alimentarista, ecc.

Settore alberghiero, ristorazione

L'accoglienza e il servizio sono le parole chiave del settore. Le priorità di questi professionisti sono la soddisfazione e il benessere dei clienti, indipendentemente dall'attività che svolgono:

preparazione di un pietanza o dei tavoli, pulizie nelle camere d'albergo, registrazioni di prenotazioni, ecc.

Professioni: cuoco/a, impiegata/o di ristorazione, esercente, portiere/a d'albergo, ecc.

Economia domestica

L'economia domestica di un istituto sociale, una casa per anziani o un ospedale implica numerosi compiti: pulizie, decorazione dei locali, lavaggio della biancheria, accoglienza dei visitatori, gestione degli stock, ecc. I professionisti attivi in questo ambito eseguono mansioni molto variegata e in caso di imprevisti danno prova di grande disponibilità.

Professioni: impiegato/a d'economia domestica, responsabile del settore alberghiero - economia domestica, ecc.

SETTORI DI ATTIVITÀ

Turismo

I professionisti di questo settore accolgono, informano e si occupano dei turisti o di gruppi di visitatori, creando offerte di svago e organizzando operazioni di marketing per valorizzare una regione. La propensione al contatto con le persone è indispensabile in questo ambito.

Professioni: specialista d'agenzia di viaggi, specialista turistico/a, ecc.

I MIEI INTERESSI LE PROFESSIONI DEL SETTORE ALIMENTARE, ALBERGHIERO E TURISTICO FANNO PER ME?

Sì, se mi piace...

- ... il contatto con altre persone
- ... lavorare in squadra
- ... trasformare, cucinare, assaggiare cibi
- ... accogliere e far sentire a proprio agio i visitatori
- ... compiacere le persone

... far scoprire le particolarità della mia regione

- ... curare l'ambiente e la presentazione
- ... seguire ed elaborare ricette, procedure e pianificazioni
- ... esprimermi in diverse lingue
- ...



FORMAZIONE

Ad ogni professione la sua formazione... In base alle vostre preferenze e al vostro livello scolastico potete optare per una formazione orientata alla pratica, che permette di inserirsi velocemente nel mondo del lavoro, oppure privilegiare un approccio teorico e quindi un percorso di studio più lungo. Una volta finita la scuola dell'obbligo, avete la possibilità di imparare un mestiere scegliendo una formazione professionale di base di tre o quattro anni; potete in seguito completarla con una formazione superiore orientata a un'applicazione concreta delle competenze professionali

acquisite. Le formazioni accademiche sono accessibili una volta conseguita la maturità liceale.

Numerose professioni del settore alimentare, alberghiero e turistico sono accessibili tramite una formazione professionale di base. Per occupare altre funzioni, invece, è necessario aver svolto una formazione professionale superiore o aver frequentato una scuola universitaria.

Il sistema di formazione svizzero prevede delle passerelle tra i diversi cicli di studio; è un sistema permeabile. La scelta riguardante

il ciclo di studio è certamente importante, ma non per forza definitiva: in linea di massima sarà sempre possibile prendere altre strade. Ad esempio, se inizialmente avete seguito una formazione professionale, in seguito potete intraprendere degli studi accademici. Allo stesso modo, niente vi impedisce di cominciare una formazione professionale dopo aver conseguito la maturità liceale. I percorsi formativi accessibili dopo la scuola dell'obbligo sono illustrati e spiegati in breve alla pagina seguente. Per ulteriori informazioni consultate il sito www.orientamento.ch.

PROSPETTIVE

Ogni formazione permette di conseguire un titolo e ogni titolo permette di proseguire la formazione! Il vostro percorso professionale è destinato a evolvere, le vostre esigenze e aspirazioni a cambiare. Qualunque sia la formazione di base che sceglierete, vi si presenteranno numerose possibilità di sviluppo. Potrete...

- ... specializzarvi in un settore d'attività
- ... acquisire nuove competenze

- ... assumere responsabilità più ampie
- ... approfondire le vostre conoscenze teoriche
- ... esercitare una nuova funzione
- ... o persino imparare una nuova professione

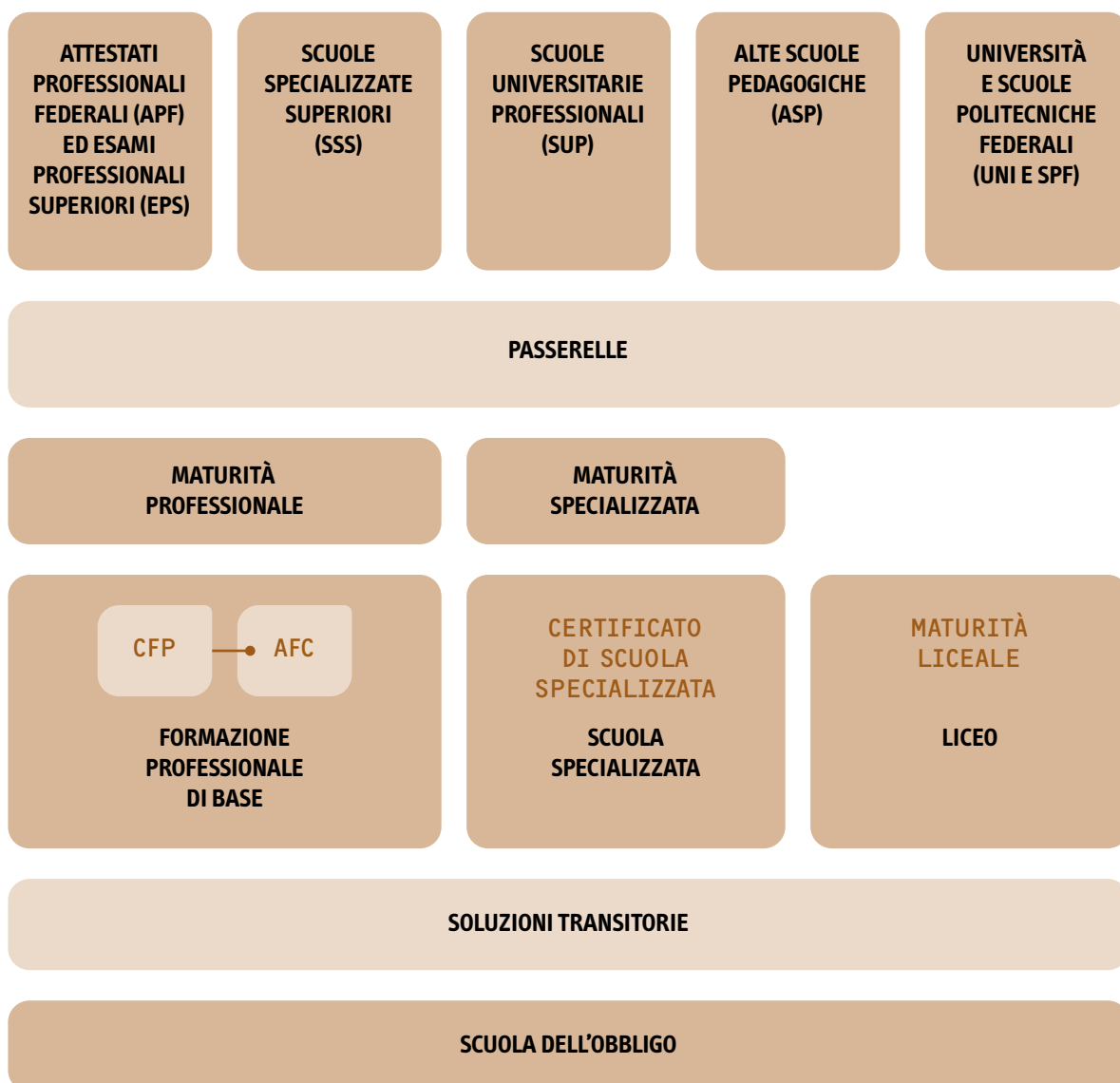
Il settore alimentare, alberghiero e turistico offre svariate opportunità per evolvere professionalmente.

Il titoli professionali riconosciuti possono essere conseguiti attraverso numerose formazioni complementari. Un attestato federale di capacità (AFC) e qualche anno di esperienza

professionale aprono le porte verso **attestati professionali federali, diplomi federali e scuole specializzate superiori**. I titolari di una maturità professionale possono accedere alle **scuole universitarie**. Lo schema alla pagina seguente indica i principali percorsi formativi possibili dopo la formazione professionale di base. Per informazioni complementari o informazioni generali su una professione in particolare consultate www.orientamento.ch.

«QUALI SONO LE MIE POSSIBILITÀ DOPO LA SCUOLA DELL'OBBLIGO?»

CONOSCERE IL SISTEMA SVIZZERO DI FORMAZIONE



Che cos'è l'AFC?

L'AFC (attestato federale di capacità) è il titolo che certifica l'assolvimento di una formazione professionale di base (tirocinio). Di una durata di tre o quattro anni questa prepara all'esercizio di una professione e permette di entrare nel mondo del lavoro. L'AFC dà anche accesso a molti perfezionamenti. La formazione professionale di base vede l'alternanza tra formazione pratica (in un'azienda formatrice e durante i corsi interaziendali) e formazione teorica (in una scuola professionale). Questo tipo di formazione è anche detta «formazione duale». Per certe professioni è anche possibile effettuare la formazione in una scuola a tempo pieno, come le scuole d'arti e mestieri, le scuole medie di commercio, ecc. In questo caso gli apprendisti seguono l'insegnamento teorico e pratico a scuola. ■

Che cos'è il CFP e a chi si rivolge?

Il CFP (certificato federale di formazione pratica) si rivolge innanzitutto a persone perlopiù portate per attività pratiche, che hanno difficoltà scolastiche o non padroneggiano sufficientemente la lingua del posto, e che non sono in grado di intraprendere una formazione professionale di base con l'AFC (attestato federale di capacità). La durata della formazione è di due anni. L'insegnamento alla scuola professionale è adattato alle capacità dell'apprendista. Il titolo ottenuto è riconosciuto in tutta la Svizzera e certifica le competenze acquisite nell'esercizio della professione. Con un CFP è possibile entrare direttamente nel mondo del lavoro o proseguire la formazione per ottenere un AFC. ■

Certificato di scuola specializzata

Le scuole specializzate assicurano un insegnamento di cultura generale, come pure corsi mirati che permettono di acquisire buone conoscenze di base in un determinato settore professionale, per poi proseguire una specifica formazione. Nelle scuole specializzate, gli studenti scelgono l'indirizzo specifico (sanitario, sociale, artistico, ecc.). La formazione dura tre anni. Il certificato ottenuto consente di continuare la propria formazione nelle scuole specializzate superiori (SSS) dello stesso ambito dell'indirizzo scelto. ■

Maturità specializzata

Svolgendo un anno di studio supplementare, è possibile ottenere la maturità specializzata che dà accesso ai curricula di studio, dello stesso ramo dell'indirizzo scelto, proposti dalle scuole universitarie professionali (SUP). ■

Maturità professionale

La formazione professionale di base con AFC (attestato federale di capacità) può essere completata da una maturità professionale. Questo complemento di formazione offre un approfondimento dell'insegnamento teorico (cultura generale e conoscenze professionali). L'Attestato di maturità professionale consente di accedere ai curricula di studio delle scuole universitarie professionali (SUP). Mediante un'ulteriore formazione complementare, detta Passerella, è possibile accedere agli studi accademici nelle università e nei politecnici. I corsi di maturità professionale possono essere seguiti durante la formazione professionale di base (MP1), o dopo il conseguimento dell'AFC (MP2). ■

Maturità liceale

I licei propongono un insegnamento che ha per obiettivo l'approfondimento delle conoscenze di cultura generale. Essi preparano agli studi nelle università, nei politecnici e nelle alte scuole pedagogiche. Anche le scuole universitarie professionali possono costituire uno sbocco, se determinati requisiti di accesso vengono soddisfatti (p.es. anno propedeutico, moduli complementari o esperienza professionale). Secondo i cantoni, l'attestato di maturità liceale si ottiene dopo studi che durano dai tre ai cinque anni. Oltre alle discipline fondamentali, fanno parte del programma anche materie opzionali a scelta. Gli studenti possono così personalizzare la loro formazione in base alle proprie attitudini e agli interessi, come pure agli studi che intendono intraprendere in seguito. ■

Soluzioni transitorie

Diversi giovani terminano la scuola dell'obbligo senza avere operato una scelta di formazione o hanno difficoltà nel concretizzarla. Per esempio non sanno cosa fare, non hanno trovato un posto di tirocinio o non hanno le conoscenze scolastiche soddisfacenti per incominciare gli studi a cui sono interessati. Altri abbandonano il posto di tirocinio o il liceo o la scuola specializzata. Le soluzioni transitorie sono misure offerte dai cantoni per permettere a queste persone di colmare le loro lacune, o per aiutarle a elaborare o concretizzare un progetto di formazione. La durata di queste misure varia da qualche settimana ad un anno. ■



LA CARNE AL POSTO D'ONORE

CARMEN BOVIGNY

21 anni, macellaia-salumiera
in una piccola macelleria



Carmen Bovigny posa sul tavolo un mezzo maiale di enormi dimensioni. Munita di guanti e di grembiule in maglia metallica per evitare eventuali tagli, la giovane macellaia-salumiera afferra un coltello e inizia a rimuovere dal pezzo di carne il collo, il filetto mignon, il filetto e la fesa. Separa le ossa dal filetto e poi toglie l'eccesso di grasso e i nervi. «Ogni pezzo di carne è diverso. La disossatura e la pelatura

richiedono forza negli avambracci e gesti precisi», spiega la giovane mentre va a prendere diversi pezzi già tagliati appesi a dei ganci nella cella frigorifera. Le costole, che rappresentano la seconda metà del maiale, saranno tagliate con minuzia, in base alle richieste del cliente. I resti serviranno a fare salsicce o salami, mentre le ossa verranno bruciate e trasformate in farina animale.

Commercio e ordinazioni

Carmen inizia a lavorare alle 7 di mattina. Il suo primo compito è quello di rifornire lo scaffale del self-service ad esempio con terrine, prosciutto a fette o salsicce di vitello. Ogni articolo viene messo sottovuoto e munito di etichetta. I prodotti di salumeria sono invece disposti sui banchi. Mezz'ora dopo, il negozio è aperto. Per tutta la giornata, Carmen resta in piedi dietro al bancone per accogliere e servire i clienti. Il telefono suona spesso. I clienti vogliono informazioni o fare ordinazioni. La ragazza si occupa anche di preparare gli ordini

del giorno: sminuzzati, ragù, piatti di carne fredda, charbonnade, tartare o carne marinata per il barbecue. Dispone tutti i prodotti sui vassoi che i clienti vengono a ritirare. «Nel pomeriggio mi occupo delle ordinazioni dei negozi di alimentari, che sono tra i nostri acquirenti più importanti. Scelgono all'interno del nostro assortimento i prodotti che desiderano e la quantità di cui hanno bisogno: pâté, salsicce da arrostire, salsicce ai cavoli, salsicciotti, bistecche, ecc. Da parte mia li metto dapprima sottovuoto, disponendo con cura i vari pezzi sul vassoio. Poi attacco l'etichetta sui pacchetti e preparo la fattura.»



PERCORSO

15 anni stage come fiorista, carrozziere-verniciatrice e macellaia-salumiera
15-18 anni tirocinio di macellaia-salumiera **18-19 anni** soggiorno linguistico a Zurigo, impiego in una macelleria-drogheria **Dai 19 anni** impiego in una macelleria-salumeria



**«Col coltello
si eseguono
movimenti
precisi per non
rovinare la carne
o perdere
la polpa.»**

Quando in negozio c'è meno gente, Carmen lavora nel retrobottega per marinare le bistecche e preparare cordon bleu o spiedini con vari tipi di carne. Ne approfitta anche per riempire le riserve, tagliare dei pezzi di pâté o di prosciutto e preparare la pancetta.

Consigli gastronomici

Il viavai nella macelleria è incessante. «Sabato è la giornata più frenetica della settimana, come pure i periodi che precedono le feste. Spesso rimaniamo qui oltre l'orario di lavoro normale, perché dobbiamo preparare moltissimi piatti di carne fredda, le fondue chinoise o i filet mignon in crosta. In occasione della Bénichon (una sagra friburghese ricca di eventi e prodotti gastronomici), cuciniamo i prosciutti. Nella piccola macelleria si è creata una certa confidenza fra i clienti più assidui e la giovane impiegata. È un clima di lavoro molto piacevole, che Carmen apprezza particolarmente. In questo mestiere si impara anche a cucinare, spiega la ragazza. «Durante il tirocinio, alla scuola professionale ho seguito anche corsi di cucina e ora posso consigliare la clientela sulle ricette o informarla sui tempi e sui modi di cottura.»

Di padre in figlia

Per i Bovigny la macelleria è un affare di famiglia. «Mio padre e mio fratello sono entrambi macellai. Già da piccola partecipavo ad alcune attività di macelleria nella nostra fattoria. Osservavo ad esempio mio padre mentre smembrava i manzi o fabbricava i salumi e lo aiutavo a confezionare la carne. Avevamo anche una bancarella durante la fiera del villaggio: macellavamo due maiali sul posto e io davo una mano a disossarli.»

Per il suo futuro Carmen ha le idee chiare. Le piacerebbe lavorare come responsabile del reparto macelleria in un supermercato oppure rilevare il negozio di famiglia, magari insieme al fratello. «So che mi aspettano tanto lavoro e giornate molto lunghe, ma è una cosa che non mi spaventa affatto.»



DAL GRANO ALLA FARINA

AMAURY LEIBUNDGUT

19 anni, mugnaio

in una grande azienda molitoria

I mulini a vento oggi si vedono solo sulle cartoline. L'azienda molitoria in cui lavora Amaury Leibundgut è costituita da diversi edifici, fra cui i locali amministrativi, dei giganteschi silo che contengono il grano e il mulino stesso, una costruzione in cemento di sette piani. In totale vi lavora una novantina di persone.

«Quando ancora frequentavo la scuola obbligatoria ho fatto uno stage di disegnatore. Ho trascorso tutta la settimana in un ufficio e non mi è piaciuto affatto», racconta il giovane. «Mio padre è agricoltore e da piccolo portavo il grano al mulino insieme a lui. Volevo vedere come lavoravano i mugnai e l'esperienza che ho fatto mi è piaciuta molto perché mi hanno subito lasciato eseguire dei compiti in modo indipendente.»

Diversi settori di attività

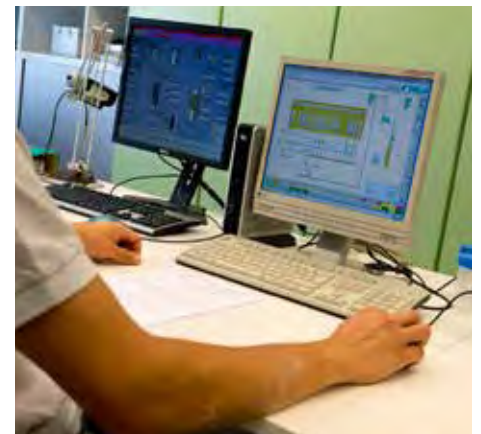
La produzione è suddivisa in diversi settori. «Lavoriamo a turni», spiega il giovane. «Io cambio postazione ogni settimana.

Quando in azienda arrivano i cereali trasportati dagli autocarri, il mugnaio ne controlla la qualità (principalmente quella del grano). «Verifico che sia asciutto e privo di insetti. Eseguo anche delle analisi che mi indicano la parte da scartare, la massa del grano o ancora gli eventuali danni causati dalla germinazione.»

Amaury manda i campioni ai laboratoristi dell'azienda per analisi più approfondite, come ad esempio il tenore di glutine. «Questi dati ci permettono poi di effettuare delle miscele corrette per la produzione delle farine.» I cereali sono stoccati nei silos. E dato che la mietitura avviene una volta all'anno, ovvero in estate, è necessario disporre di buone riserve per poter produrre tutto l'anno.

Posto di controllo informatizzato

Al mulino, numerose macchine lavorano per trasformare il grano in farina in un ambiente caldo e assordante. Il mugnaio dirige tutta la



PERCORSO

14-15 anni stage come disegnatore, tecnologo del latte e mugnaio

15-18 anni tirocinio di mugnaio

Dai 18 anni impiego come mugnaio presso una grande azienda molitoria



«Mi piace poter gestire una linea di produzione in modo autonomo.»

produzione da un posto di controllo informatizzato, situato nella centrale di comando.

«Il grano subisce una prima pulizia, una fase che permette di eliminare le polveri, i sassolini e i semi indesiderati. Poi viene umidificato e lasciato riposare per 24 ore. Il grano si lavora meglio quando è un po' più morbido» spiega Amaury.

Il mugnaio mescola diversi tipi di grano in base alla varietà di farina da produrre. Si passa poi a una seconda fase di pulizia che serve a rimuovere una parte dell'involucro del grano. In seguito viene macinato, un procedimento chiamato macinatura e che viene fatto in più tappe: frantumazione, setacciatura, trasformazione e purificazione. Il grano passa diverse volte per ognuna di queste tappe, secondo la qualità della farina richiesta: bianca, bigia, integrale...

Regolazioni e controlli tecnici

Amaury trascorre molto tempo in mezzo alle installazioni. «Devo eseguire alcune regolazioni a mano, ad esempio stringere i cilindri che trasformano la semola di grano in farina. Verifico che i macchinari funzionino correttamente e intervengo in caso di problemi tecnici. Prelevo anche dei campioni durante i vari

stadi di macinatura. Se qualcosa non va devo scoprire dove risiede il problema.»

Le farine prodotte dai mugnai saranno poi mescolate in un altro settore per realizzare una delle 600 ricette proposte dall'azienda: farina vitaminizzata, farina con sale e lievito, farina alle erbe, farina alle noci, ecc. Fra i clienti figurano panetterie industriali o artigianali e negozi di vendita al dettaglio.

L'insaccatura, ossia quando la farina viene messa nei sacchetti, è un procedimento automatizzato durante il quale tuttavia il mugnaio non resta con le mani in mano. «Bisogna lanciare il programma, rifornire la macchina di sacchetti, controllare la qualità del contenuto, intervenire in caso di guasti e pulire l'apparecchiatura.» Nella fase di carico, i pacchetti di farina sono trasportati al rispettivo camion con delle palette.

Lavorare in Svizzera e all'estero

«I mugnai sono capaci di dirigere linee di produzione in ogni settore dell'industria alimentare. Alcuni miei compagni hanno trovato lavoro nella produzione del caffè, dell'acqua o della birra», sottolinea il diciannovenne. «Per quel che mi riguarda andrò a lavorare a San Gallo per imparare il tedesco, ma anche per

frequentare la scuola svizzera dei mugnai e diventare tecnologo dell'industria molitoria, cosa che un giorno mi permetterà forse di gestire un'azienda. Ma si può diventare anche installatori ed eseguire la messa in servizio di nuovi mulini in Svizzera e soprattutto all'estero, regolando gli impianti e formando il personale sul posto.»



CON LE MANI IN PASTA

CÉDRIC AUDERGON

24 anni, panettiere-pasticciere-confettiere in una panetteria artigianale

«Farina, acqua, sale e lievito, sono questi i quattro ingredienti indispensabili per fare il pane. Naturalmente se ne possono aggiungere altri, a seconda delle specialità, ma se manca uno di questi quattro... niente pane!» Nella panetteria-pasticceria dove lavora, Cédric Audergon inforna senza sosta. Ogni giorno produce una ventina di tipi di pane diversi e prodotti da forno di piccole dimensioni come michette o panini al latte. Il laboratorio fornisce merce a tre punti vendita, a piccoli negozi di alimentari, a ristoranti e a case per anziani. «Una produzione centralizzata è una soluzione più semplice e meno costosa rispetto a un laboratorio equipaggiato in ogni negozio.»

Impastare e dar forma

Affinché i clienti possano disporre di pane fresco al mattino, i panettieri-pasticcieri-confettieri devono alzarsi molto presto. La per-

sona che si occupa della cottura al forno inizia la sua giornata alla 1.30 del mattino! Cédric arriva invece in laboratorio alle 4.00 per preparare tutti gli impasti per le infornate del giorno. «Spesso lavoriamo in coppia: una persona impasta e l'altra dà la forma ai prodotti.» Quando si occupa degli impasti, il giovane pesa gli ingredienti mescolandoli con l'aiuto di un'impastatrice, composta da una grande ciotola metallica e da un braccio meccanico. All'ultimo momento aggiunge l'acqua con un tubo collegato all'apparecchio. «La quantità di acqua può essere programmata, così come la sua temperatura. Solitamente, per permettere al lievito di lavorare correttamente, l'acqua che utilizziamo ha una temperatura di 24° C.»

Per dare forma all'impasto, Cédric lo taglia in porzioni uguali con l'ausilio di una macchina. «Le lasciamo poi riposare per 10-15 minuti, in questo modo la pasta si stende bene ed è più

facile da lavorare.» A seconda della specialità, i pezzi di pasta sono allungati, attorcigliati, appallottolati o messi negli stampi. Non tutto può essere realizzato automaticamente, le finizioni sono sempre fatte a mano. Il giovane spennella alcune michette con l'uovo, poi le passa in una miscela di semi.

I prodotti vengono disposti sui carrelli porta teglie e immagazzinati in una cella frigorifera fino al momento della cottura. «In questo modo la pasta può lievitare tranquillamente». L'indomani, a partire dalla 1.30 del mattino, i carrelli sono spostati in un locale molto caldo e umido per consentire al pane di terminare



PERCORSO

14-15 anni stage come panettiere-pasticciere-confettiere, cuoco e meccanico di macchine agricole
16-19 anni tirocinio di panettiere-pasticciere-confettiere, indirizzo panetteria-pasticceria
19-22 anni tirocinio complementare con indirizzo pasticceria-confetteria, in seguito impiego presso l'azienda formatrice **23 anni** servizio militare **23-24 anni** impiego in una confetteria
Dai 24 anni impiego in una panetteria artigianale



«Posso valutare se un impasto è sufficientemente lievitato guardandolo e toccandolo.»

la lievitazione senza seccare. La cottura avviene poi in un forno rotativo, che accoglie l'intero carrello, oppure in forni a piani.

Lavoro di squadra

È necessaria una pianificazione precisa per preparare per tempo i diversi prodotti. La merce, infatti, va consegnata ai clienti prima dell'apertura mattutina dei negozi. Ma occorre anche fornire ai tre impiegati che si occupano del settore della pasticceria gli elementi di cui hanno bisogno per le loro creazioni, ovvero la pasta per fare i fondi per torte o il pane per preparare i panini.

A produzione ultimata, si passa alle pulizie: spazzolare le macchine, lavare i piani di lavoro, pulire per terra con la scopa e lavare gli strumenti. La giornata di Cédric termina a mezzogiorno. «Per esercitare questa professione bisogna essere disposti ad alzarsi presto il mattino e durante i fine settimana. Il recupero è solo una questione di organizzazione. A me piace tantissimo avere tutti i pomeriggi liberi. Ne approfitto per andare in palestra o per fare acquisti ad orari poco frequentati.»

Pane e cioccolato

Dopo il tirocinio con indirizzo panetteria-pasticceria, il giovane ha deciso di svolgere la formazione complementare in pasticceria-confetteria. «Trovo sia molto interessante conoscere alla perfezione il lavoro in entrambi i settori e mi piace lavorare il cioccolato», spiega. Per lui la professione che esercita è una vera e propria passione. Un giorno vorrebbe rilevare la panetteria-pasticceria di famiglia. «Fra due o tre anni mi piacerebbe conseguire l'attestato professionale federale di capo panettiere-pasticciere-confettiere per approfondire le mie conoscenze e acquisire anche delle nozioni in ambito gestionale. Met-

tersi in proprio non è una passeggiata, ma mi piace l'idea di essere padrone di me stesso e, visto che adoro questo mestiere, il lavoro non mi fa paura.»





ALIMENTI DALLA QUALITÀ INECCEPIBILE

SYBILLE RAUSIS-CERÉ

33 anni, responsabile qualità e igiene

«Buongiorno, come va? Ci sono stati problemi?». Sybille Rausis-Ceré, con indosso una tuta protettiva sopra i vestiti, attraversa i locali della produzione salutando i collaboratori occupati a guarnire pizze e panini in serie. La giovane donna osserva tutto con grande attenzione: le affettatrici per il pane e i dosatori di salsa sono regolati correttamente? Gli ingredienti sono ben etichettati e immagazzinati? I requisiti d'igiene rispettati?

In questa azienda che vende i propri prodotti freschi in tutta la Svizzera, la giovane ingegnera è responsabile del dipartimento Qualità e Igiene. «Dirigo venti collaboratori. Il nostro ruolo è quello di garantire la sicurezza alimentare dei prodotti», spiega. «Svolgo la maggior parte dei compiti in ufficio, ma cerco anche di far visita ogni giorno ai locali della produzione. Questo mi permette di mantenere il contatto con i collaboratori e di osservare l'impatto delle decisioni prese.»

Istruzioni ai collaboratori

Dal punto di vista dell'igiene, ogni notte 14 impiegati procedono alla pulizia completa delle installazioni. Durante il giorno, in piena produzione, il materiale di piccole dimensioni (spatole, recipienti, ecc.) viene lavato regolarmente nella lavastoviglie. «La squadra è diretta da un capo servizio che incontro ogni settimana per fare il punto della situazione: obiettivi da raggiungere, difficoltà incontrate, misure da adottare, gestione del personale, ecc. Gli do una mano in caso di problemi e accompagno l'attuazione di diversi progetti, ad esempio l'acquisto di un nuovo sistema di lavaggio.»

Per quanto riguarda la qualità, cinque collaboratori effettuano controlli di ogni genere. Si occupano in particolare della pulizia dell'ambiente in cui avviene la produzione, della qualità delle materie prime e dei prodotti finiti, del rispetto delle regole di fabbricazione, del corretto funzionamento degli strumenti di misura, della prevenzione contro l'invasione

di topi o insetti, della gestione amministrativa dei documenti di produzione, ecc. «Qui tutti dispongono delle competenze per svolgere autonomamente il loro lavoro», sottolinea Sybille. «Il mio ruolo è quello di guidarli, fissando gli obiettivi, ricordando loro i dettagli, aiutandoli a trovare delle soluzioni o prendendo decisioni.»

Preparare gli audit

L'azienda è certificata IFS, un sistema di riferimento che garantisce fra le altre cose il rispetto delle norme di fabbricazione. «Ci sono circa 300 criteri da rispettare, che vanno



PERCORSO

16-20 anni maturità liceale **20-21 anni** stage presso una fabbrica di cioccolato Camille Bloch
21-24 anni bachelor SUP in tecnologie del vivente, orientamento tecnologia alimentare
24-29 anni impiego come collaboratrice Qualità, auditor e consulente
Dai 29 anni responsabile Quality Management & Hygiene presso Hilcona



«Dirigo una squadra di venti persone e sono responsabile della sicurezza alimentare.»

da come il direttore controlla quello che avviene nell'azienda, all'obbligo degli impiegati di lavarsi le mani dopo essere stati in bagno», spiega l'ingegnera. «Ogni anno, prima dell'audit, eseguo le verifiche seguendo una lista di controllo e distribuisco le misure da adottare nei vari servizi.»

Ogni martedì, Sybille partecipa al consiglio di direzione, una riunione in cui sono discusse le problematiche che riguardano l'insieme della fabbrica, come il personale o le finanze. Parallelamente, l'ingegnera incontra anche i responsabili degli altri dipartimenti quando sono realizzati progetti in comune. «La qualità rappresenta una garanzia per tutti i settori: logistica, produzione, pianificazione, ecc. La mia funzione è quella di rammentare i punti importanti o dare dei consigli.»

Attualmente, sono in corso dei lavori per ingrandire la fabbrica. Un secondo edificio è in costruzione accanto al primo e si prevede di abbattere il muro di separazione per ottenere un unico grande locale. «Il mio dipartimento ha dovuto convalidare i piani. Abbiamo verificato ad esempio che le linee di produzione rispettassero il cosiddetto principio della «marcia in avanti», ovvero che i prodotti finiti non debbano più ripassare nelle zone meno

pulite, come il luogo in cui viene consegnata la merce. Quando il muro sarà distrutto applicheremo delle misure per evitare ogni tipo di contaminazione. Ma dovremo anche sensibilizzare i nuovi collaboratori alle questioni riguardanti l'igiene e assisterli lungo le linee di produzione.»

Reagire agli imprevisti

Il resto del tempo, l'ingegnera lo passa a gestire le emergenze. «Se un fornitore non ha potuto portare il pane di cui avevamo bisogno, dobbiamo adattarci per consegnare gli ordini ai clienti nei tempi previsti, ad esempio ricor-



rendo a un altro tipo di pane. Ma occorre anche misurare l'impatto di questo cambiamento sul consumatore ed eseguire una serie di verifiche, come adeguare le etichette o verificare la presenza di sostanze allergeniche nella composizione.»



MENU ADATTATI A TUTTE LE ESIGENZE

ENRICO MISERERE

26 anni, cuoco in dietetica in una grande struttura ospedaliera



Enrico Miserere ha sempre voluto diventare cuoco. Al termine del tirocinio ha lavorato per un anno in un albergo cinque stelle, prima di optare per una formazione complementare in pasticceria-confetteria. «Come cuoco ho imparato le basi del mestiere, ma volevo anche approfondire le mie conoscenze», precisa il

giovane, che per alcuni anni ha lavorato in diverse aziende. «È il modo migliore per acquisire esperienza.»

Enrico si è in seguito interessato al tirocinio complementare di cuoco in dietetica, una formazione di un anno destinata alle persone titolari di un AFC di cuoco o cuoca. «Era un settore della ristorazione che non conoscevo e che ha risvegliato la mia curiosità, anche perché le questioni relative alla nutrizione sono molto d'attualità. Inoltre desideravo anche orari più regolari, poiché nella ristorazione classica si è impegnati quando la maggior parte delle persone è libera.»

Migliaia di pasti

Sono numerosi i pazienti che soggiornano nella struttura ospedaliera in cui lavora Enrico. Se si contano i collaboratori che mangiano nelle varie mense della struttura, i pasti distribuiti ogni giorno sono circa 9000. Per

incrementare l'efficacia, la maggior parte degli elementi che compongono i menu sono preparati in una grande cucina centrale: carni con salse, verdure, farinacei... Questi prodotti sono poi distribuiti nei vari reparti, dove vengono usati per comporre i menu previsti.

«Nella cucina in cui lavoro prepariamo pasti per un migliaio di pazienti», spiega il cuoco in dietetica. «Fra questi circa 600 possono mangiare il menu del giorno, per i rimanenti 400 dobbiamo adattare i piatti ai loro bisogni specifici.» Esistono diversi tipi di menu: frullati per le persone prive di denti, macinati in caso di problemi di deglutizione o di masticazione,



PERCORSO

14-15 anni stage di cuoco **15-18 anni** tirocinio di cuoco **18-19 anni** cuoco in un grande albergo
19-21 anni tirocinio complementare di panettiere-pasticciere-confettiere,
indirizzo pasticceria-confetteria **21-24 anni** cuoco presso una rosticceria e una società di catering
24-25 anni tirocinio complementare di cuoco in dietetica
Dai 25 anni cuoco in dietetica in una grande struttura ospedaliera universitaria



«Sono
l'intermediario
fra le prescrizioni
dei dietisti e il
piatto dei
pazienti.»

senza sale per i pazienti affetti da ipertensione, leggeri per chi ha appena subito un'operazione, ecc. «Capita a volte di dover elaborare diete speciali per un'unica persona. Attualmente, ad esempio, dobbiamo seguire delle indicazioni molto precise per una bambina soggetta a crisi di epilessia.»

Gestione informatizzata

I menu della settimana sono stabiliti dalla dietista responsabile e dal capocuoco. Tutta la pianificazione viene gestita in modo informatizzato: un sistema registra la dieta seguita da ogni paziente e le dimensioni delle porzioni e poi calcola il numero totale di piatti di ogni tipo. Due squadre di sette cuochi in dietetica si avvicendano durante il giorno per la loro preparazione.

Ogni settimana, a Enrico viene attribuita una postazione diversa. A quella dei cibi freddi si occupa della colazione, degli antipasti e dei menu composti di pane, formaggio e affettato. In un'altra postazione si preparano invece delle varianti del menu del giorno in base alle diverse diete: omelette senza sale, filetti di pesce, porzioni di carote per sostituire cavoletti di Bruxelles (più difficili da digerire), ecc. «La postazione che preferisco è però quella

del menu del giorno, dove rigeneriamo gli alimenti e ci occupiamo di tutto ciò che va cucinato all'ultimo momento.» Qui, i ragù cuociono nel forno a vapore, le minestre sobbollono in enormi pentole e la carne viene rosolata in grandi stufaiole.

Un po' più in là, alcuni impiegati che si occupano della distribuzione sono indaffarati a riempire i piatti attorno a due nastri trasportatori. A ogni vassoio è assegnato un cartellino che indica il nome del paziente, il tipo di menu e la grandezza della porzione. Alla fine di ogni catena, un cuoco in dietetica verifica vassoio per vassoio. «Bisogna essere molto vigili per non commettere errori. Questi controlli necessitano di grande concentrazione per un periodo molto lungo.»

Patologie e alimentazione

Enrico conosce le caratteristiche di ogni menu e può informare gli impiegati della distribuzione in caso di dubbi. «Alla scuola professionale passiamo in rassegna un gran numero di patologie e i tipi di alimentazione adatti, le cose da imparare sono tante», precisa il cuoco. Le sue conoscenze gli permettono di avanzare delle proposte. «Faccio parte di un gruppo di lavoro incaricato di migliorare i menu frullati:

l'aspetto, il sapore, il colore... Grazie alla mia formazione posso suggerire idee adeguate ai bisogni della dietetica e al funzionamento della cucina.»



IL SENSO DELL'OSPITALITÀ

SOPHIE DAFFLON

**25 anni, impiegata di ristorazione
in un bar-ristorante**

Sono tanti i gesti che contribuiscono a far sentire i clienti di un ristorante a proprio agio: liberarli dalla giacca, condurli al tavolo, proporre loro un aperitivo, consigliarli sul menu e sui vini, assicurarsi che non abbiano bisogno di nulla mentre mangiano... Tutte cose che Sophie Dafflon sa fare alla perfezione. «Mi piace accogliere le persone e occuparmi di loro. La mia attività non si limita a portare i piatti in tavola!» È lavorando come cameriera per alcuni fine settimana durante gli anni scolastici che la giovane si è appassionata a questo mestiere. Ha trovato senza alcuna difficoltà un posto di tirocinio come impiegata di ristorazione in un albergo-ristorante quattro stelle. «All'inizio ero molto timida e avevo paura di rovesciare qualcosa, ma poi ho iniziato ad acquisire più fiducia nei miei mezzi e tutto è diventato più gradevole, riescivo persino a ridere e scherzare con i clienti.»

Preparazione, servizio e pulizie
Ora Sophie lavora in un bar-ristorante. Come

spesso capita in questa professione, gli orari sono irregolari. La pianificazione, preparata con tre settimane d'anticipo, suddivide i giorni e le ore di occupazione fra i tre impiegati al servizio. «A volte, naturalmente, mi piacerebbe che i miei giorni liberi corrispondessero a quelli della maggior parte delle persone, ma ci si abituata in fretta», assicura la ragazza.

La mattina prepara i caffè, carica la lavastoviglie, annota le riserve giunte per telefono e apparecchia i tavoli per mezzogiorno. Se una o più sale annesse sono state riservate per un seminario, predispone anche degli spuntini per la pausa dei partecipanti. Alle 11.00 mangia rapidamente sul posto con il team della cucina. I primi clienti arrivano a partire dalle 11.30 per consumare il pasto di mezzogiorno. È il fischio di inizio, dopodiché le persone da servire possono raggiungere la sessantina. Sophie si attiva insieme a un collega giunto per darle una mano. «Per pranzo la gente è di fretta perché deve tornare al lavoro. Dobbiamo dunque essere molto rapidi», spiega. «La sera, l'atmo-

sfera è invece più rilassata. Ai clienti piace fare tutto con calma e noi possiamo dedicarci maggiormente all'accoglienza e anche alla consulenza.» Nel pomeriggio, la giovane serve bibite, pulisce la sala e apparecchia i tavoli per la cena. Quando il suo turno inizia al mattino, un collega e dà il cambio per il servizio serale. «Nella mia professione non si può mai dire «sono le 18.00, io vado»: se il ristorante è pieno di gente rimango un po' di più per dare una mano.»

Clientela variegata

Il bar-ristorante accoglie ogni sorta di clientela: operai, uomini e donne d'affari, famiglie,



PERCORSO

16-19 anni tirocinio di impiegata di ristorazione in un albergo-ristorante

19-22 anni impiego in una crêperie

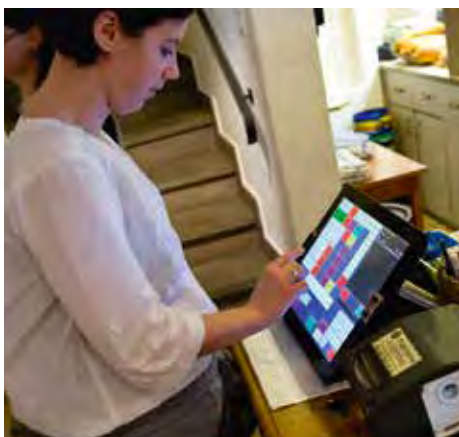
Dai 22 anni impiego in un bar-ristorante



«Mi piace quella piccola dose di stress che mi fa salire l'adrenalina. È come una boccata di energia.»

turisti, pensionati, ecc. «Abbiamo molti clienti abituali, di cui conosciamo le preferenze, ad esempio il tavolo a cui vogliono sedersi. E ci sono sempre più persone con richieste particolari, ad esempio vegetariani o intolleranti al glutine. Noi li informiamo sulla composizione delle pietanze e proponiamo delle alternative.»

La carta serale cambia ogni due mesi, quella di mezzogiorno tutti i mesi. Quando il capocuoco sceglie i nuovi menu, agli impiegati ne viene distribuita una copia. «Possiamo porre tutte le domande che vogliamo e assaggiare i vari piatti.»



Il locale in cui lavora Sophie è rinomato anche per i matrimoni: dispone di una grande sala in cui regolarmente sono organizzati dei banchetti. «In queste occasioni apparecchiamo i tavoli con largo anticipo affinché gli sposi possano passare prima della cerimonia ad aggiungere gli elementi che desiderano, e facciamo spesso le ore piccole perché una volta terminata la festa bisogna ancora sparecchiare, finire di lavare le stoviglie e pulire i locali.»

Sempre sorridente

Il giorno dopo un matrimonio, Sophie generalmente ha un giorno libero per riposarsi. Ma a volte le capita dopo un servizio serale di dover essere presente al ristorante la mattina. «Nella mia professione bisogna sempre essere cortesi e sorridenti, anche se si è stessati, stanchi o preoccupati per qualcosa. E il mio aspetto deve sempre essere impeccabile: capelli legati, abiti puliti, niente gomma da masticare...» E i clienti ricambiano la sua gentilezza. «Sono persone simpatiche a cui piace molto chiacchierare. L'atmosfera è davvero conviviale. Spesso le coppie che organizzano il matrimonio da noi ritornano per festeggiare il battesimo dei bambini, così seguiamo un po' la loro vita...»



IL CLIENTE PRIMA DI TUTTO

CHRISTOF HUBER

31 anni, capo ricevimento
in un albergo quattro stelle

Christof Huber sognava di diventare pilota di linea, ma dopo aver conseguito la maturità ha attraversato un periodo in cui ha rimesso tutto in discussione. Prima e dopo la scuola reclute ha avuto del tempo a disposizione che ha sfruttato per lavorare nel ristorante di un albergo. «Mi sono accorto che l'ambiente mi piaceva e mi sono interessato alle scuole alberghiere. La formazione offerta a Losanna

mi ha convinto perché il bachelor che si ottiene lì apre molte porte, non soltanto nel settore alberghiero, e permette anche di intraprendere studi di più lunga durata. E visto che all'epoca non ero ancora sicuro al 100% di voler lavorare nel settore alberghiero, era la scelta ideale.»

Dalla finanza al settore alberghiero

Durante la sua formazione, Christoph non soltanto ha seguito i corsi di management, finanza e di lingue offerti dalla scuola, ma si è anche dedicato al lavoro pratico nelle cucine e nei ristoranti della scuola. Ha svolto pure uno stage. Il suo primo impiego è stato nella finanza. «Volevo provare a fare altro per essere sicuro della mia scelta», spiega. «Ho lavorato due anni e mezzo nell'ambito delle perizie contabili, cosa che mi ha permesso di approfondire le mie conoscenze nel settore

finanziario. Ma è un'attività troppo monotona per me, non ci sono molte possibilità di interagire con gli altri.»

Il giovane ha quindi cercato di accumulare esperienze nel settore alberghiero, cogliendo senza esitare l'occasione non appena si è liberato il posto di capo ricevimento in un albergo cinque stelle a Gstaad. «È stato un colpo di fortuna incredibile! È raro infatti riuscire ad assumere subito una funzione dirigenziale.» In seguito ha lavorato come assistente di direzione in un'altra struttura nel Canton Grigioni. Da qualche mese a questa parte, invece, è di ritorno a Gstaad in veste di



PERCORSO

16-19 anni maturità liceale **21-25 anni** bachelor SUP in economia alberghiera, Scuola alberghiera di Losanna **25-28 anni** impiego in una grande compagnia di audit e di perizie contabili **28-29 anni** capo ricevimento in un albergo cinque stelle **29-30 anni** assistente di direzione in un albergo quattro stelle **Dai 30 anni** capo ricevimento e membro della direzione in un albergo quattro stelle a Gstaad (BE)



«Per percepire e capire i bisogni dei clienti occorre un po' di psicologia.»

capo ricevimento in un albergo quattro stelle con 64 camere.

Essere attenti a tutto

«Dirigo un piccolo team formato da tre ricezioniste e un'apprendista. Lavoro sia alla reception sia in ufficio», spiega Christoph. Durante la giornata deve occuparsi della contabilità giornaliera, controllare le fatture dei clienti in partenza e incassare le somme previste, gestire le riserve, rispondere alle domande per telefono o per e-mail, verificare gli arrivi e le partenze dell'indomani nel sistema informatico, eseguire la fatturazione e verificare che i pagamenti siano stati effettuati, pianificare il lavoro del team, assumere collaboratori... Tutto ciò continuando a servire le persone che si presentano alla reception.

«Il cliente è l'elemento centrale di questo mestiere. Bisogna che si senta subito considerato e che la nostra attenzione sia rivolta essenzialmente a lui. All'inizio non è evidente soddisfare tutte queste aspettative quando si è occupati al computer o al telefono. Occorre essere vigili a tutto e capaci di eseguire più compiti contemporaneamente. A questo si aggiunge la difficoltà di dover parlare alla perfezione diverse lingue, perché gli ospiti del

nostro albergo provengono da tutta la Svizzera e dall'estero!». La clientela è composta al 70% da habitués, ci sono escursionisti, sciatori, famiglie, uomini e donne d'affari o persone che si spostano per partecipare a manifestazioni particolari. Quando gli ospiti arrivano sono accolti alla loro automobile o alla reception, registrati e condotti nella loro camera. «Siamo conosciuti per la nostra ospitalità familiare. In una sola stagione ho già fatto la conoscenza di numerosi clienti.»

Una funzione tutt'fare

«La reception rappresenta il cuore dell'albergo. È lì che si forniscono informazioni ai clienti e agli impiegati e il personale deve essere pronto a rispondere a ogni genere di domanda: qual è il menu previsto la sera, cosa annunciano le previsioni metereologiche per l'indomani, dove si trova il cinema, quanto costa un tragitto in treno fino a Ginevra, ecc.» L'albergo si trasforma spesso e volentieri in un ufficio del turismo: propone forfait di sci, biglietti per gli impianti di risalita, escursioni guidate o colazioni all'alpe. La frequentazione della struttura varia molto da un giorno all'altro, a seconda del calendario delle vacanze, delle condizioni meteorologiche o degli eventi

culturali previsti nella regione. Il numero di impiegati presenti alla reception (una o due persone) dipende dall'affluenza. La stagione invernale inizia a metà dicembre e finisce a metà aprile, quella estiva va da metà maggio a metà ottobre. «Ma fra una e l'altra non stiamo con le mani in mano!», afferma sorridendo. «Certo, in questi periodi prendiamo le nostre vacanze, ma sono anche i momenti in cui registriamo il maggior numero di riserve e ci occupiamo di tutto quello che non abbiamo potuto fare durante la stagione appena trascorsa, come aggiornare l'archivio o dedicarci alle operazioni di marketing.»

ALCUNE PROFESSIONI ILLUSTRATE

INGEGNERE / INGEGNERA IN ENOLOGIA SUP

Gli enologi sono specialisti della vigna e del vino e trascorrono molto tempo nei vitigni, dove seguono la maturazione dell'uva, e nella cantina e nel laboratorio, dove sono responsabili dei processi di vinificazione.



TECNOLOGA/TECNOLOGA DEL LATTE AFC
Latte, burro, yogurt, gelati, formaggi sono solo alcune delle numerose specialità prodotte da questi professionisti che lavorano sia in piccole aziende artigianali sia in grandi industrie.



IMPIEGATO/IMPIEGATA D'ALBERGO AFC

Gli impiegati d'albergo lavorano dietro le quinte: puliscono le camere, lavano la biancheria, controllano che gli scaffali del magazzino di prodotti siano sempre ben riforniti e si occupano del buffet della colazione.



**ACCOMPAGNATORE/ACCOMPAGNATRICE
DI ESCURSIONI IN MONTAGNA**

Gli accompagnatori di escursioni in montagna accompagnano i clienti durante delle escursioni garantendo la loro sicurezza. Evidenziano le bellezze del paesaggio che attraversano raccontandone la storia, gli aneddoti ed esponendo le loro conoscenze.



**TECNICO/TECNICA
ALIMENTARISTA AFC**

Gran parte dei prodotti alimentari consumati tutti i giorni sono di fabbricazione industriale. I tecnici alimentaristi seguono e gestiscono la produzione, dall'arrivo delle materie prime alla loro trasformazione, fino al controllo del prodotto finito.



CUOCO/CUOCA AFC

I cuochi cucinano al vapore, fanno sobbollire e grigliano cibi. Preparano zuppe, carne e dessert; sminuzzano, sbucciano e tritano. E sanno rimanere lucidi anche durante i momenti frenetici che caratterizzano l'ora dei pasti.



SPECIALISTA D'AGENZIA DI VIAGGI

Questi professionisti sono a disposizione dei clienti, a cui sanno porre le giuste domande per organizzare un viaggio che corrisponda ai loro desideri, al loro budget e al periodo dell'anno in cui prevedono di partire.



UN MESTIERE DALLE MOLTE SFACCETTATURE

SUSANNA SACCHI

32 anni, impiegata d'economia domestica in una casa per anziani

Tra le varie attività della sua professione, quella che Susanna Sacchi preferisce in assoluto è il servizio alberghiero: preparare la tavola, accogliere i residenti nella sala da pranzo, predisporre e servire i pasti, ecc. Tuttavia anche gli altri lavori le piacciono, ad esempio il servizio lavanderia o la pulizia. «In questa professione sono inglobati ben sei campi d'attività: pulizia, lavanderia, cucina, servizio alberghiero, amministrazione, assistenza alla clientela. Di sicuro non è un mestiere monotono!», spiega Susanna Sacchi che, dopo aver lavorato nella vendita, ha deciso di cambiare strada e di intraprendere con entusiasmo una nuova formazione.

L'igiene prima di tutto

La casa per anziani in cui lavora Susanna offre 73 posti letto. Tutte le camere devono essere pulite quotidianamente, come pure i bagni, i corridoi, le scale, le terrazze, l'atrio, la mensa, la cucina nonché gli uffici e gli spogliatoi del

personale. «Oltre alle pulizie quotidiane, una volta al mese «rifacciamo» a fondo i pavimenti: asportiamo la cera, applichiamo un prodotto turapori per perfezionare la superficie e rimettiamo la cera. È un lavoro che va eseguito con estrema precisione!» In casi particolari, come quando uno dei residenti è affetto da una malattia contagiosa, Susanna e le sue colleghe puliscono la sua camera prestando attenzione a prescrizioni d'igiene ancora più severe: indossare protezioni usa e getta (mascherina, guanti, copriscarpe, ...), lasciare il carrello fuori dalla stanza e, a lavoro finito, disinfettare mani, flaconi e strumenti di lavoro. Quando avviene un decesso, la camera va pulita e disinfettata a fondo prima dell'arrivo di un altro residente e, se necessario, vengono commissionati lavori di manutenzione.

Lavare, cucire e stirare

«Questa professione mi ha resa polivalente», racconta l'impiegata d'economia domestica.



PERCORSO

- 15-18 anni tirocinio di impiegata del commercio al dettaglio
- 18-24 anni lavoro come commessa e cameriera
- 24 anni stage come operatrice sociosanitaria
- 24-27 anni tirocinio di impiegata di economia domestica
- Dai 27 anni impiegata in una casa per anziani
- Dai 30 anni formatrice pratica di apprendisti



**«Mi piace vedere
che il lavoro è
stato fatto bene e
che i residenti si
sentono a casa.»**

«Posso lavorare un giorno in un reparto e il seguente in un altro a seconda del piano mensile di lavoro, che ricevo una settimana prima dell'inizio del mese.» Alcuni giorni a settimana Susanna è di turno al servizio lavanderia, dove si smistano, lavano e stirano la biancheria sporca, i vestiti dei residenti, gli asciugamani, la biancheria da letto e anche le divise dei collaboratori. «Se un capo è rotto cerco di ripararlo e, se non è possibile, chiedo al residente il permesso di eliminarlo. Ogni abito ha il nome del proprietario sull'etichetta oppure uno speciale bottone che, tramite uno scanner, trasmette tutti i dati al computer.»

Servizio alberghiero e accoglienza

«Prima di iniziare il tirocinio di impiegata d'economia domestica ho svolto uno stage come operatrice sociosanitaria in questa stessa casa per anziani», ricorda la giovane donna. «È stato allora che mi sono resa conto che le attività legate all'accoglienza e al servizio mi interessavano più di quelle legate alle cure. Amo il contatto umano, ma mi piace anche ad esempio rifornire gli armadi, preparare le colazioni, allestire il buffet o la sala per l'arrivo dei residenti e, nelle occasioni speciali, delle loro

famiglie. In queste occasioni indossiamo una divisa con pantaloni neri, scarpe nere, camicia nera, cravattino colorato con grembiule dello stesso colore e il tovagliolo di servizio bianco. Le tovaglie, i tovaglioli e le posate sono disposti per bene e mettiamo anche qualche decorazione sui tavoli, con fiori o candele.» Susanna deve anche conoscere bene la composizione dei piatti per fornire spiegazioni o rispondere a eventuali domande al momento del servizio. Essere ben informata le è anche necessario nel caso ci siano residenti con allergie, intolleranze alimentari oppure che, per altre ragioni di salute, devono stare attenti a quello che mangiano: «Non puoi dare polenta e stracchino a chi ha appena subito un'operazione e deve mangiare leggero», spiega. Parte del lavoro, inoltre, si svolge anche in cucina, dove l'impiegata dà una mano ad esempio nella preparazione dei pasti.

Susanna ha svolto anche il corso per formare gli apprendisti: «Chi muove i primi passi in questa professione deve imparare a vedere che cosa c'è da fare senza farselo sempre dire da altri. Oltre a ciò, deve sapere lavorare con precisione e avere a cuore il benessere dei residenti.»



STUDIARE AD ALTRE LATITUDINI

NADINE WICK

29 anni, responsabile della succursale di un'agenzia di soggiorni linguistici

Nadine Wick è appassionata di viaggi. «Non appena ho un po' di tempo libero parto per un viaggio. Il mio obiettivo è visitare tutti i paesi del mondo», racconta sorridendo. Alla fine del liceo, Nadine ha intrapreso gli studi in lettere e fatto supplenze alla scuola media, senza però sapere con esattezza in quale settore avrebbe voluto lavorare un giorno. Sentendo parlare della scuola universitaria professionale del turismo di Sierre (VS) ha avuto un'illuminazione. «Da un mese all'altro ho interrotto l'università e trovato un posto di stage per acquisire l'esperienza professionale necessaria per essere ammessa alla scuola.»

Apertura di un'agenzia

Dopo aver ottenuto il bachelor, Nadine è stata assunta da un tour operator e in seguito ha trovato un impiego in un'agenzia specializzata in soggiorni linguistici. «Molti dei miei ex compagni di scuola lavorano in uffici del turismo,

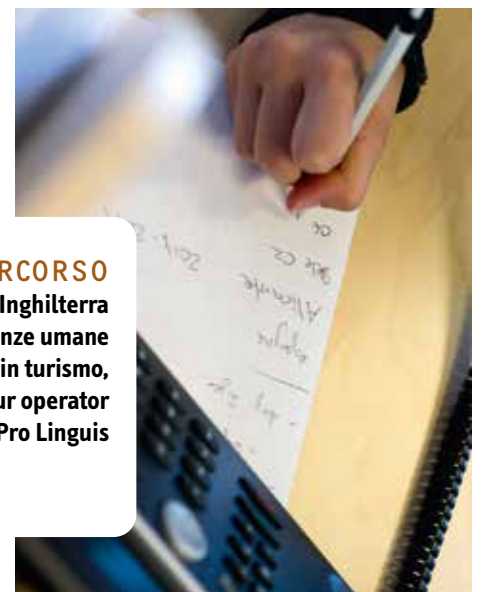
ma a me attira maggiormente l'outgoing, ovvero i viaggi all'estero, rispetto all'accoglienza dei visitatori in Svizzera», rivela la professionista. Ora è responsabile di una nuova succursale, per la quale ha dovuto organizzare tutto dalla A alla Z. «C'erano solo i locali, ho dovuto trovare dei mobili, richiedere un collegamento telefonico, assumere un'impiegata, farci pubblicità, ecc. È stato molto stimolante.»

Capire i desideri dei clienti

L'agenzia per la quale lavora Nadine propone dei soggiorni linguistici per imparare una decina di lingue. Molte richieste di informazioni si fanno per telefono o via Internet. «Quando un cliente ci contatta cerco di ottenere il maggior numero di informazioni», spiega la giovane donna. «Quale lingua vuole imparare, a quale scopo, se preferisce soggiornare in una grande città o in campagna, se ha degli interessi particolari, qual è il budget a

disposizione, ecc. Devo riuscire a capire al meglio i suoi desideri.» L'agenzia dispone di una rete di 300 partner in una quarantina di paesi, fra i quali viene cercata l'offerta più adatta a ciascun cliente. «Gran parte della nostra clientela è composta da adolescenti dai 14 ai 15 anni, che a volte vengono da noi accompagnati dai genitori. I desideri dei giovani non sempre concordano con quelli degli adulti e allora io devo assumere il ruolo di moderatrice per trovare un buon compromesso.»

Per sondare la soddisfazione dei clienti, Nadine li contatta personalmente durante o



PERCORSO

16-18 anni maturità liceale **19 anni** soggiorno linguistico di 6 mesi in Inghilterra
19-22 anni bachelor universitario in lettere e scienze umane
22-23 anni stage commerciale in un'agenzia di traduzioni **23-26 anni** bachelor SUP in turismo, Haute école de gestion et tourisme a Sierre (VS) **27 anni** impiego presso un tour operator
Dai 27 anni responsabile di succursale e consulente alla clientela presso Pro Linguis



«Sono in contatto con persone di tutto il mondo e posso mettere in pratica le mie conoscenze linguistiche.»

dopo il loro soggiorno e verifica che tutto sia andato bene. Al loro ritorno, invia loro un formulario di valutazione. «Una o due volte all'anno, faccio anche delle visite direttamente sul posto. Mi reco in diverse scuole in pochi giorni, è un lavoro molto intenso, ma solo così posso rendermi conto della realtà e di consigliare meglio gli interessati.»

Amministrazione e marketing

I compiti amministrativi occupano la maggior parte delle giornate di Nadine: calcolo di offerte, preparazione di fatture e controllo dei pagamenti. Ogni anno, bisogna anche tradurre il catalogo dell'agenzia (realizzato nella sede centrale di Zurigo) e adattare le offerte aggiungendovi in particolare tutte le destinazioni per imparare il tedesco.

In qualità di responsabile di succursale, Nadine deve anche assicurarsi che gli obiettivi annuali siano raggiunti e, se necessario, adattare le misure di marketing. Per acquisire nuovi clienti, ogni settimana promuove i servizi dell'agenzia nelle scuole, nelle università o nelle aziende della regione. Collabora anche con un'altra succursale per le campagne pubblicitarie. «Attualmente stiamo lanciando un prodotto «Business», basato su corsi indivi-



duali o in gruppi di piccole dimensioni destinato ai professionisti che hanno a disposizione un po' di tempo.»

Si sposta anche regolarmente a Zurigo per incontrare la direzione, da cui viene informata delle novità. Durante queste sedute sono pure fissati degli obiettivi. In seguito trasmette le informazioni che ha raccolto alla sua collaboratrice. «Ho due colloqui all'anno con lei per valutare e pianificare il lavoro, per il resto ci coordiniamo naturalmente visto che lavoriamo nello stesso ufficio. Per quanto riguarda i compiti quotidiani siamo molto indipendenti e ognuna gestisce i propri clienti.»

Spesso Nadine riceve la visita di responsabili marketing delle varie scuole all'estero, che vengono a presentare le loro offerte. «Incontro persone che vengono da ogni parte del mondo, dagli Stati Uniti, dalla Nuova Zelanda, ecc. È una cosa che apprezzo moltissimo.»



PROMUOVERE UN NUOVO TURISMO

ELIA FRAPOLLI

35 anni, direttore di Ticino Turismo

«Il mio profondo interesse per il turismo è nato mentre studiavo scienze economiche. Così, dopo aver concluso il bachelor, mi sono iscritto all'unico master universitario del settore in Svizzera, che si svolgeva proprio a Lugano», racconta Elia Frapolli, da quattro anni direttore di Ticino Turismo. «Il punto di forza di questo ciclo di studi era la multiculturalità, con professori e studenti da tutto il mondo. Per me è stata un'esperienza estremamente arricchente, che mi ha permesso di vedere il turismo sotto nuovi punti di vista.»

Una vasta esperienza sul campo

Come tesi di master Elia ha realizzato uno studio sulla messa in rete degli impianti di risalita in Ticino, cosa che lo ha portato a svolgere uno stage presso la stazione sciistica di Airolo e, in seguito, ad assumere il ruolo di capo progetti e poi quello di direttore. Ma la sua voglia di mettersi in gioco non era

ancora finita: «Dopo due anni passati ad Airolo, ho fondato insieme a una mia compagna di master una società di consulenza turistica per gli operatori del cantone. All'inizio nessuno era interessato ai nostri servizi e l'attività non decollava, così abbiamo preso in gestione per due anni un piccolo albergo e messo in pratica da soli le nostre idee: prenotazioni online, presenza sui social media, collaborazione con i tour operator, ecc. Ed ecco che i pernottamenti sono aumentati del 122%! Questo ha portato alla nostra società di consulenza il primo mandato: spiegare agli altri albergatori della zona la strategia che avevamo adottato. Da quel momento i mandati si sono susseguiti.»

La strategia di marketing

Quando si è aperto il concorso per il posto di direttore di Ticino Turismo, il giovane imprenditore ha deciso di cogliere la sfida. Oggi dirige



PERCORSO

15-19 anni liceo scientifico **19-20 anni** un anno di ingegneria meccanica all'università di Zurigo
20-23 anni bachelor in scienze economiche all'Università della Svizzera italiana (USI)
23-25 anni master in turismo internazionale all'USI **24-28 anni** stagista, project manager e infine direttore presso gli impianti di risalita di Airolo **28-31 anni** titolare di una società di consulenza turistica e direttore d'albergo **Dai 31 anni** direttore di Ticino Turismo



«Il cartello
«Zimmer frei»
fuori dalla
porta oggi
non basta più.»

un team di 33 collaboratori, di cui una gran parte opera fuori ufficio (in Svizzera, ma anche all'estero).

«La nostra strategia per promuovere il territorio ticinese poggia su quattro ruote motrici», spiega Elia. «La prima è il contatto con la gente (business-to-consumer), con la presenza ad eventi come la Züri Fäscht, all'Europa Park, nei centri commerciali, ecc. A volte conduciamo invece campagne di «guerrilla marketing»: tempo fa ad esempio abbiamo messo dei copri sellino marchiati Ticino sulle biciclette alla stazione centrale di Zurigo. L'attenzione dei media è stata immediata! Per quanto riguarda i mercati più lontani, invece, la persona incaricata si reca personalmente all'estero per presentare il Ticino ai tour operator e convincerli a visitarlo per poi inserirlo nei loro cataloghi (business-to-business). Un altro importante aspetto della strategia consiste nell'accogliere in Ticino i giornalisti e far conoscere loro la regione affinché ne parlino nella stampa, nei blog, alla radio o alla TV. L'ultima ruota motrice, anche questa fondamentale, è la presenza su Internet: la pagina www.ticino.ch riceve più di due milioni di visite all'anno. Non è solo una vetrina, ma anche un punto di interazione che si adatta

alle esigenze del turista e al luogo dal quale accede: da Zurigo vedrà subito le offerte per il fine settimana, invece da Shanghai troverà le offerte disponibili tra sei mesi, perché si deve organizzare con largo anticipo.»

Aprirsi a nuovi mercati

Il direttore è giornalmente sollecitato dai media locali ed esteri, partecipa regolarmente a riunioni o seminari e, soprattutto nel fine settimana, visita le nuove attrazioni della zona o eventi particolari. E poi ci sono anche i viaggi: «Prossimamente saremo a San Francisco per presentare il Ticino a una cinquantina di giornalisti. Cucineremo il risotto tutti assieme e mostreremo le particolarità del nostro cantone attraverso i vari ingredienti: il riso sarà dei Terreni alla Maggia, il formaggio e il vino rigorosamente ticinesi. Il mio obiettivo è sempre stato quello di «svecchiare» l'immagine del turismo ticinese, diversificare l'offerta e aprirci a nuovi mercati anche attraverso un utilizzo più efficace delle nuove tecnologie. In passato, i turisti erano principalmente svizzeri, tedeschi o italiani, oggi invece abbiamo a che fare anche con persone appartenenti a culture molto diverse dalla nostra (cinesi, russi, arabi, ecc.). Il nostro non è più sola-

mente il turismo delle vacanze, ma anche quello della cultura o del business. Chi lavora in questo settore deve possedere spiccate competenze linguistiche e interculturali.»



Accompagnatore, accompagnatrice di escursionismo APF

Gli accompagnatori di escursionismo concepiscono, organizzano e guidano delle attività in città, in campagna, in pianura o in media montagna, come escursioni a piedi, con racchette da neve, visite di luoghi d'interesse, trekking, ecc. Guidano singole persone o gruppi fornendo informazioni sulla natura, sulla cultura, sulla storia e sull'economia locali. Garantiscono la sicurezza dei clienti e sanno reagire in caso di incidenti. ■

Accompagnatore, accompagnatrice di escursioni in montagna

Gli accompagnatori di escursioni in montagna guidano e conducono gruppi in zone montane. Durante le gite affrontano temi legati alla botanica, alla fauna, alla geologia o allo sviluppo economico. L'arrampicata e le scalate di ghiacciai non fanno parte del loro settore di attività. Organizzano escursioni che possono durare da una giornata a una o più settimane. ■

Addetto, addetta alimentarista CFP

Questi professionisti mettono in funzione, approvvigionano, regolano e sorvegliano gli impianti di produzione o di imballaggio di prodotti alimentari (bevande, zuppe, biscotti, pane, cioccolato, ecc.). Controllano gli ingredienti di base e i prodotti finiti secondo le norme di qualità specifiche all'azienda. ■

Addetto, addetta alla trasformazione lattiero-casearia CFP

Questi professionisti eseguono diversi lavori legati alla trasformazione del latte in formaggio, crema, burro e altri prodotti lattieri. Controllano che nelle infrastrutture e nelle installazioni regnino pulizia e igiene. Lavorano in piccoli caseifici o latterie artigianali, come pure in grandi centrali industriali. ■

Addetto, addetta d'albergo CFP

Gli addetti d'albergo puliscono le camere, le hall e le sale della struttura alberghiera. Svolgono pure lavori in lavanderia, al buffet, all'economato e in ufficio. Contribuiscono a creare un'atmosfera accogliente mantenendo ordine e pulizia e preparando minuziosamente le camere. ■

Addetto, addetta di cucina CFP

Gli addetti di cucina assistono i cuochi e preparano pietanze semplici, calde o fredde: dolci, contorni, insalate, dessert. Lavorano in diverse strutture (ristoranti, ospedali, istituti sociali e di cura, alberghi, ecc.), dove compongono menù e preparano i piatti destinati ai clienti. ■

Addetto, addetta d'economia domestica CFP

Gli addetti d'economia domestica si occupano delle attività di manutenzione di una struttura

(istituti sociali e di cura, strutture ospedaliere o alberghiere, asili nido, agriturismi, ecc.). Eseguono diversi compiti in collaborazione con gli impiegati d'economia domestica: manutenzione dei locali e della biancheria, preparazione di cibi e bevande, accoglienza e lavori amministrativi. ■

Addetto, addetta di macelleria CFP

Gli addetti di macelleria disossano, tagliano e preparano i pezzi di carne destinati alla vendita. Da soli o con l'aiuto dei macellai-salumieri, eseguono salagioni e confezionano prodotti a base di carne (piatti di sola carne, salumi, salsicce, ecc.). Svolgono il loro lavoro nel rispetto delle regole d'igiene e della protezione dell'ambiente. ■

Addetto, addetta di ristorazione CFP

Questi professionisti si occupano del servizio in tavola nei ristoranti o nei bar. Apparechciano i tavoli, preparano e riforniscono i buffet, accolgono i clienti, servono le bibite e le pietanze. Contribuiscono a creare un ambiente accogliente, piacevole e disteso per i clienti. ■

Albergatore-ristoratore, albergatrice-ristoratrice SSS

Questi professionisti possiedono conoscenze approfondite nei settori alberghiero, della



ristorazione, della gestione e della conduzione aziendale. Possono occupare diverse funzioni di livello superiore: assistenti o responsabili di dipartimento, membri della direzione o capi, responsabili della ristorazione o dei servizi di alloggio, ecc. Inoltre si occupano delle offerte di prestazioni e della gestione delle finanze. ■

Aromatario, aromataria

Questi professionisti migliorano il gusto, il sapore e l'odore di alcuni prodotti alimentari o farmaceutici (yogurt, biscotti, piatti pronti, sciroppi, medicine, ecc.) utilizzando spezie, essenze o prodotti sintetici. Collaborano con chimici, laboratoristi e responsabili della produzione. ■

Assistente di turismo APF

La missione principale degli assistenti di turismo è quella di accogliere e consigliare la clientela nonché di promuovere la qualità del servizio nel settore turistico. In qualità di professionisti della vendita sono capaci di presentare un prodotto in modo creativo tenendo conto dei bisogni reali dei clienti. Alle imprese turistiche apportano inoltre interessanti informazioni sul mercato e sulla politica da adottare. ■

Barman, barmaid

Questi professionisti preparano e servono

cocktail e altre bevande al bancone del bar di vari tipi di esercizi pubblici: bar di alberghi, ristoranti, casinò, cabaret, pub, club privati, ecc. Prendono le ordinazioni dei clienti e dei camerieri, incassano le somme dovute e riforniscono il bar. Contribuiscono inoltre a creare l'atmosfera ideale per il locale in cui lavorano. ■

Cantiniere, cantiniera AFC

I cantinieri intervengono in tutte le tappe dell'elaborazione dei vini, dall'arrivo delle uve alla spedizione delle bottiglie. Vinificano l'uva, producono vini, vendono i loro prodotti a grossisti o a privati. La loro attività richiede un senso del gusto e un odorato ben sviluppati, competenze tecniche e una buona cono-



AFC = attestato federale di capacità; APF = attestato professionale federale (esame di professione);

CFP = certificato federale di formazione pratica (formazione di base biennale); EPS = esame professionale superiore (diploma / maestria);

SSS = scuola specializzata superiore; SUP = scuola universitaria professionale; UNI = università o scuola politecnica federale

scenza del lavoro svolto nelle vigne (selezione dei vitigni, cura delle colture e raccolta dell'uva). ■

Capo cucina EPS

Si tratta di professionisti che lavorano nelle grandi cucine di alberghi, ristoranti, gastronomia, ristorazione collettiva, ospedali, istituti sociali e di cura e aziende di catering. Occupano una funzione di superiori gerarchici e si assumono la responsabilità globale delle prestazioni in cucina: pianificazione, direzione,

conduzione, comunicazione, informazione, tecniche di cucina. ■

Capo cuoco, capo cuoca APF

I capi cuoco possiedono conoscenze approfondite nel campo della cucina di produzione e di finitura. Organizzano i processi di lavoro e dirigono i collaboratori, pianificano l'offerta delle pietanze, preparano i piatti e controllano che tutta l'attività della cucina funzioni alla perfezione. Si occupano inoltre dell'assunzione del personale e della formazione degli



apprendisti. Rappresentano la cucina presso i fornitori, i clienti o le autorità. ■

Capo d'azienda economia carnea APF

Questi professionisti svolgono funzioni di pianificazione e di direzione nella loro macelleria o nella produzione industriale. Valutano la qualità del bestiame o della carne, calcolano le quantità necessarie e fissano il prezzo di vendita. Applicano inoltre le norme d'igiene durante tutto il processo di produzione e si occupano della formazione degli apprendisti. ■

Capo della ristorazione EPS

I capi della ristorazione occupano funzioni dirigenziali in grandi aziende del settore alberghiero, della ristorazione, della gastronomia standardizzata e commerciale, della ristorazione collettiva, degli ospedali o degli istituti sociali e di cura. Definiscono l'offerta della ristorazione, preparano concetti di marketing, dirigono i collaboratori, svolgono compiti manageriali e definiscono il budget. ■

Capo della ristorazione collettiva EPS

Questi quadri superiori lavorano nelle grandi aziende del settore della ristorazione collettiva, degli ospedali e degli istituti sociali e di cura. Si assumono la responsabilità globale





delle prestazioni e si occupano degli acquisti, dell'elaborazione dell'offerta della ristorazione, dell'ottimizzazione dei processi, della preparazione del budget e della comunicazione con clienti, ospiti, collaboratori, fornitori, media e autorità. ■

Capo del settore alberghiero-economia domestica EPS

Questi quadri superiori dirigono la divisione economia domestica di grandi aziende del settore alberghiero e della gastronomia o di altre strutture (ad es. istituti sociali e di cura, ospedali). Sviluppano progetti di gestione, ottimizzano le procedure di lavoro, eseguono analisi di mercato per rispondere al meglio ai bisogni dei clienti, dirigono i collaboratori e si occupano della pianificazione finanziaria e delle questioni legali. ■

Capo panettiere-pasticciere-confettiere, capo panettiera-pasticciera-confettiera APF

Questi professionisti dispongono di conoscenze approfondite nel settore della panetteria-pasticceria o della pasticceria-confetteria. Dirigono la produzione, pianificano le attività e sovrintendono il personale. Controllano anche che le norme di qualità e di igiene, nonché le prescrizioni legali relative alle derrate alimentari, siano rispettate. La formazione degli apprendisti rientra pure nel loro mansionario. ■

Chef, cheffe de réception APF

Gli chef de réception, detti anche capi ricevimento, lavorano nelle medie e grandi strutture alberghiere, dove si occupano delle riserve, dell'accoglienza dei clienti, dei check-in e dei check-out e vendono offerte alberghiere e turistiche. Sono pure responsabili dell'organizzazione di manifestazioni (seminari, banchetti, ecc.), delle misure di marketing, del reclutamento di collaboratori e della contabilità del loro settore di attività. ■

Concierge d'albergo

I concierge d'albergo accolgono i clienti al loro arrivo nella hall, li guidano verso la reception, si occupano dei loro bagagli e li accompagnano in camera. Il benessere degli ospiti è al centro della loro attività. Forniscono diversi servizi (riservazione di spettacoli, consigli turistici, ecc.) e si occupano del contatto con i servizi interni o esterni della struttura alberghiera (reception, garage, medici, agenzie di viaggio, taxi, ristoranti, ecc.). ■

Croupier

I croupier servono ai tavoli da gioco nei casinò (roulette, black jack, baccarà, ecc.). Gestiscono le partite controllando che le regole siano rispettate e sorvegliano i giocatori per individuare eventuali imbrogli, raccolgono i gettoni puntati e distribuiscono le vincite. Lavorano a orari irregolari, spesso di sera. ■

Cuoco, cuoca AFC

I cuochi preparano pietanze calde o fredde destinate alla clientela di diverse strutture: ristoranti, ospedali, istituti sociali e di cura, alberghi, ecc. Ordinano i prodotti alimentari controllandone la qualità e la quantità, li trasformano o li stoccano rispettando le regole d'igiene. Compongono i menu, decorano e presentano i piatti con grande cura. ■

Cuoco, cuoca in dietetica AFC

I cuochi in dietetica preparano dei pasti equilibrati e variati in base a diete alimentari particolari prescritte dal personale medico o dai dietisti. Compongono e adattano piatti specifici secondo i bisogni nutrizionali dei clienti o degli ospiti delle strutture in cui lavorano: ospedali, istituti di cura, asili nido, centri sportivi, ecc. ■

Dietista SUP

Questi professionisti giocano un ruolo importante nella prevenzione e nella cura delle malattie promuovendo un'alimentazione sana ed equilibrata. Forniscono consigli e propongono alle persone con bisogni particolari (sportivi, bambini, donne in gravidanza, malati, ecc.) una migliore gestione della loro alimentazione. Attraverso i media o conferenze e seminari, informano la popolazione sulla necessità di adottare un'igiene di vita equilibrata. ■

AFC = attestato federale di capacità; APF = attestato professionale federale (esame di professione);

CFP = certificato federale di formazione pratica (formazione di base biennale); EPS = esame professionale superiore (diploma / maestria);

SSS = scuola specializzata superiore; SUP = scuola universitaria professionale; UNI = università o scuola politecnica federale



Dirigente del ramo panetteria-pasticceria-confetteria EPS

I dirigenti del ramo panetteria-pasticceria-confetteria gestiscono una propria attività oppure occupano funzioni dirigenziali nell'industria. Analizzano i gusti e i bisogni della clientela, pianificano la produzione e l'acquisto delle merci, organizzano la logistica, fissano i prezzi, tengono la contabilità e dirigono i loro collaboratori. ■

Dirigente diplomato, dirigente diplomata in facility management EPS

Si tratta di professionisti che si occupano di funzioni dirigenziali in seno a organizzazioni di facility management: gestione e manutenzione di edifici, installazioni ed equipaggiamenti. Pianificano, organizzano e controllano l'intervento di diversi collaboratori, gestendo i costi e gli investimenti. Controllano i servizi offerti agli occupanti, come le pulizie o la ristorazione. ■

Disc-jockey

I disc-jockey o DJ si occupano dell'animazione musicale di eventi: serate in discoteca, feste private, matrimoni, ecc. Lavorano di notte, spesso fino al mattino. Alcuni uniscono in sequenza diversi brani musicali in base ai desideri del pubblico, ma i più creano arrangiamenti o composizioni musicali, modifi-

cando o sovrapponendo suoni e brani con l'ausilio di svariate tecniche. ■

Economista aziendale SUP in economia alberghiera

Questi professionisti sono specialisti del settore alberghiero e turistico. Gestiscono, organizzano, creano e sviluppano vari servizi destinati all'accoglienza, alla fornitura di alloggi o alla ristorazione per turisti oppure persone che partecipano a festival, congressi, viaggi d'affari, ecc. Il loro ruolo varia a seconda della funzione occupata e delle dimensioni della struttura dell'azienda. ■

Esercente

Questi professionisti gestiscono bar, ristoranti o alberghi. Pianificano, organizzano, dirigono e controllano tutte le attività dei locali: gestione del personale, accoglienza dei clienti, acquisti, calcolo dei prezzi, offerte e promozioni, ecc. Questo allo scopo di soddisfare la clientela e garantire la redditività della loro impresa. ■

Esercente albergatore, esercente albergatrice APF

Questi professionisti dirigono piccole o medie aziende del settore alberghiero e della ristorazione. I loro compiti, perlopiù di carattere generale, inglobano questioni legate alle finanze, al diritto e all'organizzazione. Elabo-

rano un'offerta attrattiva, fissano i prezzi, adottano misure di marketing, assicurano il controllo della qualità e gestiscono il personale. Sono in contatto costante con i clienti, i dipendenti, i partner e le autorità. ■

Esercente albergatore, esercente albergatrice EPS

Gli esercenti albergatori gestiscono aziende del settore alberghiero e della ristorazione: ristorazione individuale, collettiva, di marca, d'affari, standardizzata e servizio d'alloggio. Si tratta di imprenditori indipendenti che generalmente dirigono la loro azienda con fondi propri. Sono capaci di elaborare, di sviluppare e di adottare delle strategie globali per l'azienda. ■

Governante d'economia domestica APF

Questi professionisti gestiscono tutti gli aspetti dell'economia domestica di un andamento domestico esigente o di una piccola collettività, garantendo il benessere e la salute dei suoi membri. Eseguono compiti di direzione, pianificano e organizzano i vari processi. Cucinano pasti, decorano i locali, puliscono, lavano la biancheria e gestiscono i pagamenti. Inoltre accompagnano le persone che necessitano di assistenza o di cure. ■

Guida alpina APF

Le guide alpine accompagnano i clienti



durante delle escursioni o scalate in montagna: alpinismo, sci fuoripista, gite e trekking, arrampicate, scalate su cascate ghiacciate, canyoning, racchette da neve, ecc. Sono responsabili della preparazione dell'escursione e del suo svolgimento. Consentono ai clienti (persone singole o gruppi) di vivere esperienze intense in montagna e in mezzo alla natura, tenendo in considerazione tutti gli aspetti legati alla sicurezza. ■

Guida al patrimonio culturale

Le guide al patrimonio culturale si occupano

di organizzare e di effettuare visite culturali e turistiche. Presentano a vari tipi di gruppi (turisti, scolaresche, aziende, ecc.) le ricchezze del patrimonio di una località o di una regione per quanto riguarda la natura, le attività umane e l'interpretazione del paesaggio. Conoscono alla perfezione il luogo presentato e rispondono, a volte in più lingue, alle domande poste dai visitatori. ■

Guida turistica

Le guide turistiche accompagnano dei gruppi durante viaggi, visite nelle città ed escursioni

organizzate da agenzie o associazioni. Attirano l'attenzione dei turisti sui luoghi e sui monumenti d'interesse fornendo loro informazioni sulla storia del posto, la cultura locale, ecc. A volte organizzano anche attività sportive, ricreative o culturali. Controllano che il programma si svolga come previsto e si adoperano per garantire la sicurezza e il comfort dei turisti. ■

Impiegato, impiegata d'albergo AFC

Gli impiegati d'albergo puliscono le camere, la hall e le sale dell'albergo in cui lavorano. Svolgono anche mansioni in lavanderia, al buffet, all'economato e in segreteria. Contribuiscono a creare un'atmosfera piacevole e accogliente dal punto di vista della pulizia, preparando accuratamente le camere e decorando con gusto i locali. ■

Impiegato, impiegata d'economia domestica AFC

Gli impiegati di economia domestica eseguono attività di manutenzione e di gestione in diverse strutture: istituti sociali e di cura, strutture ospedaliere e alberghiere, asili nido, agriturismi, ecc. Pianificano, effettuano o sovrintendono varie attività: manutenzione dei locali e della biancheria, preparazione di cibi e bevande, lavori amministrativi. Contribuiscono a creare le condizioni d'accoglienza





ideali per garantire agli ospiti un soggiorno piacevole. ■

Impiegato, impiegata di commercio AFC, settore alberghiero, gastronomico e turistico

Questi professionisti possono lavorare alla reception di un albergo, dove accolgono i clienti provenienti da tutto il mondo. Spesso però sono in segreteria, dove si occupano dell'amministrazione della struttura: liste dei clienti, fatture, acquisti, riserve, ecc. In ambito turistico, consigliano la clientela in materia di viaggi o escursioni. Il marketing e la vendita assumono pure un ruolo importante nel loro lavoro. ■

Impiegato, impiegata di ristorazione AFC

Gli impiegati di ristorazione si occupano del servizio ai tavoli nei ristoranti o nei bar. Apparecchiano i tavoli, riforniscono i buffet, accolgono e consigliano i clienti, servono le bevande e le pietanze. Si occupano anche della gestione delle merci. Lavorano in piedi e si muovono molto durante il servizio. ■

Ingegnere, ingegnera in enologia SUP

Gli ingegneri in enologia seguono tutto il processo della vinificazione, dalla raccolta dell'uva

all'imbottigliamento. Utilizzano diverse tecniche per la produzione di vini e la loro conservazione, eseguono analisi e ricorrono alla memoria gustativa, all'odorato, al gusto e al senso di osservazione. Sono contemporaneamente analisti, chimici, tecnici ed esperti degustatori. ■

Ingegnere, ingegnera in scienze alimentari UNI

Gli ingegneri in scienze alimentari si occupano della lavorazione, della trasformazione industriale, del raffinamento e della conserva-

zione di prodotti alimentari. Sono specializzati nella ricerca e in nuove tecnologie in ambito alimentare e si adoperano per lanciare sul mercato dei prodotti che soddisfino le aspettative e i bisogni dei consumatori. ■

Ingegnere, ingegnera in tecnologia alimentare SUP

Gli ingegneri in tecnologia alimentare creano nuovi alimenti (prodotti lattieri e a base di carne, biscotti, bevande, ecc.) oppure migliorano quelli già esistenti tenendo conto degli aspetti nutrizionali, gustativi, economici, eco-





logici, ecc. Elaborano anche i processi di fabbricazione e di conservazione degli alimenti. Effettuano regolarmente delle analisi per garantire la qualità dei prodotti e il rispetto delle regole d'igiene. ■

Ispettore, ispettrice delle derrate alimentari

Gli ispettori delle derrate alimentari assicurano la protezione dei consumatori garantendo il rispetto delle regole d'igiene e sanitarie legate alle attività di preparazione, trasformazione, conservazione, manipolazione e

vendita degli alimenti. Controllano la qualità dei prodotti alimentari nei negozi e nei punti vendita, verificando che i luoghi di fabbricazione soddisfino appieno le condizioni d'igiene. ■

Macellaio-salumiere, macellaia-salumiera AFC

Questi professionisti si occupano della produzione, della trasformazione o della vendita di prodotti a base di carne. Ricevono in consegna il bestiame, stordiscono, abbattano e scuoiano l'animale e ne disossano le carcasse. Tagliano, sminuzzano, preparano, presentano e vendono prodotti crudi o cotti a base di carne pronti al consumo: bistecche, salsicce, prodotti di salumeria e altro. ■

Maestro cantiniere, maestra cantiniera EPS

I maestri cantinieri sono proprietari o impiegati di un'azienda vinicola, in seno alla quale assumono funzioni dirigenziali. Sono responsabili dell'organizzazione, dell'amministrazione, della conduzione del personale e della gestione economica. A seconda della dimensione e della struttura dell'azienda, possono anche eseguire varie mansioni nella vigna, oppure nel campo dell'elaborazione e della produzione dei vini e nell'amministrazione. ■

Maestro macellaio-salumiere, maestra macellaia-salumiera EPS

Questi professionisti dirigono aziende attive nell'economia della carne secondo i principi della gestione aziendale. Sono proprietari di una macelleria oppure responsabili di un settore nell'industria. Si occupano di fidelizzare o di ampliare la loro clientela, pianificano la produzione, assicurano i contatti con i fornitori, tengono la contabilità e dirigono i loro impiegati. ■

Manager del turismo SUP

I manager del turismo creano, organizzano e commercializzano prodotti turistici. Elaborano strategie di marketing e ricercano sponsor. Possono operare nei settori del turismo sportivo o culturale, del benessere e degli affari. ■

Mugnaio, mugnaia AFC

I mugnai sorvegliano il processo di trasformazione dei cereali in farina e dei prodotti per animali in mangime granulare con l'ausilio di



macchinari e apparecchi elettronici o in parte assistiti da computer. Eseguono con cura tutte le operazioni di trasformazione regolando la pressione dei cilindri o delle macine secondo lo spessore e la durezza del grano. ■

Negoziante di vino

Questi conoscitori acquistano, importano, immagazzinano, imbottigliano e vendono ogni tipo di vino. Sono in contatto diretto con i produttori, che incontrano per degustare i vini e negoziare i prezzi. Conoscono le caratteristiche di ogni prodotto e le tendenze legate al consumo. Si occupano anche di compiti amministrativi: preparano le fatture, organizzano le consegne, acquisiscono nuovi clienti, sbrigano le formalità doganali, ecc. ■



Panettiere-pasticciere-confettiere, panettiera-pasticciera-confettiera AFC

Questi professionisti preparano, a seconda dell'indirizzo professionale scelto, diversi tipi di pane (bigio, integrale, ecc.), prodotti come croissant, brioche, nonché specialità di pasticceria (torte, dessert, ecc.), articoli di confetteria e prodotti di catering. Li confezionano a mano o con l'aiuto di apparecchi a partire da ingredienti di base come farine, prodotti lattieri, zuccheri, uova, frutta, ecc. ■

Panettiere-pasticciere-confettiere, panettiera-pasticciera-confettiera CFP

I panettieri-pasticcieri-confettieri CFP preparano – a mano o con l'ausilio di apparecchi – diversi tipi di pane (bianco, bigio, integrale, ecc.), prodotti come croissant o brioche, nonché specialità di biscotteria-pasticceria (torte, cake, ecc.). Confezionano anche articoli di confetteria e prodotti di catering e lavorano sotto la responsabilità di panettieri-pasticcieri-confettieri AFC. ■

Responsabile della ristorazione APF

I responsabili della ristorazione organizzano e pianificano il lavoro dei collaboratori al servizio dei clienti nei ristoranti, negli alberghi-ristoranti, negli istituti di cura, ecc. Gestiscono tutti i settori della ristorazione (sale pranzo, bar, room service, banchetti, ecc.) e collaborano con i responsabili dei vari dipartimenti (capo cucina, responsabile della logistica, capo ricevimento, ecc.) ■

Responsabile del settore alberghiero-economia domestica APF

Questi professionisti organizzano e pianificano le attività legate all'economia domestica di un ospedale, di un istituto sociale o di cura, di una mensa, di una casa dello stu-





dente, di un albergo, ecc. A seconda delle dimensioni e del tipo di struttura in cui lavorano si assumono la responsabilità di uno o più settori: pulizie, fornitura di alloggio a ospiti e personale, lavaggio e cura della biancheria, ristorazione. ■

Responsabile di azienda cantiniera APF

I responsabili di azienda cantiniera con attestato professionale federale assumono diverse responsabilità nelle aziende vinicole e dispongono di conoscenze approfondite in tutto il processo di elaborazione dei vini, dall'arrivo delle uve all'imbottigliamento. Sono pure formati alle tecniche di laboratorio, alla gestione dei costi, alla guida del personale e anche al quadro legislativo vitivinicolo. ■

Segretario, segretaria d'albergo

I segretari d'albergo informano i clienti, registrano le loro prenotazioni, li accolgono alla reception, consegnano loro le chiavi delle camere, preparano le fatture e incassano le somme dovute. Conoscono con esattezza lo stato di occupazione dell'albergo e le richieste dei clienti e coordinano le attività di tutto il personale della struttura. ■

Specialista d'agenzia di viaggi

Gli specialisti d'agenzia di viaggi consigliano i clienti in materia di viaggi di piacere o d'affari e propongono prodotti turistici (vacanze balneari, crociere, ecc.), visite di città, tour o soggiorni sportivi. Prendono in considerazione i gusti e il budget degli interessati. Nell'ambito di viaggi d'affari, si occupano di una parte o dell'insieme delle formalità e delle prenotazioni. ■

fari e propongono prodotti turistici (vacanze balneari, crociere, ecc.), visite di città, tour o soggiorni sportivi. Prendono in considerazione i gusti e il budget degli interessati. Nell'ambito di viaggi d'affari, si occupano di una parte o dell'insieme delle formalità e delle prenotazioni. ■

Specialista turistico, specialista turistica SSS

Gli specialisti turistici creano, organizzano e commercializzano dei prodotti turistici nei settori del turismo sportivo o culturale, del benessere e degli affari. Lavorano in agenzie di viaggio, uffici del turismo, grandi alberghi, grandi aziende nazionali e internazionali, ecc. Intrattengono relazioni con gli ambienti del turismo, dell'economia e del commercio. ■

Sommelier

Nei grandi ristoranti, questi specialisti consigliano la clientela sulla scelta dei vini in base alle pietanze ordinate. Elaborano la carta dei vini, organizzano degustazioni, pianificano le ordinazioni e conservano in modo adeguato le bottiglie. Possono anche lavorare in enoteche e negozi di vino. ■

Steward, hostess di accoglienza

Questi professionisti accolgono i visitatori di un'azienda, di un luogo o di una manifestazione particolare (congresso, esposizione, fiera, assemblea), oppure orientano il pubblico all'interno di un ente amministrativo. Ricevono i turisti attesi all'aeroporto o in un villaggio vacanze, li informano e li guidano, distribuiscono la documentazione necessaria e prendono nota delle loro richieste. ■

fiera, assemblea), oppure orientano il pubblico all'interno di un ente amministrativo. Ricevono i turisti attesi all'aeroporto o in un villaggio vacanze, li informano e li guidano, distribuiscono la documentazione necessaria e prendono nota delle loro richieste. ■

Tecnico, tecnica alimentarista AFC

I tecnici alimentaristi trasformano le derrate alimentari e le bibite in prodotti intermedi o pronti al consumo (prodotti secchi, bevande, prodotti di panetteria, prodotti in scatola, surgelati, piatti pronti, ecc.). Sono ai comandi di grandi impianti automatizzati che servono a mescolare, macinare, riscaldare o concentrare intervenendo a ogni minimo incidente che si verifica nella catena. ■

Tecnico, tecnica alimentarista APF

I titolari di questo attestato professionale federale occupano, in qualità di responsabili di un team o di un gruppo, funzioni di gestione nell'insieme della fabbricazione industriale di derrate alimentari. Controllano in particolare la qualità delle materie prime, garantiscono il rispetto delle norme di sicurezza e di igiene, migliorano i processi e cercano le cause di eventuali guasti. Possono anche occuparsi della formazione di apprendisti. ■

Tecnico, tecnica alimentarista EPS

I tecnici alimentaristi con diploma federale sono attivi in qualità di capi settore o di dipartimento nell'industria alimentare.

AFC = attestato federale di capacità; APF = attestato professionale federale (esame di professione);

CFP = certificato federale di formazione pratica (formazione di base biennale); EPS = esame professionale superiore (diploma / laurea);

SSS = scuola specializzata superiore; SUP = scuola universitaria professionale; UNI = università o scuola politecnica federale



Acquistano e analizzano le materie prime, collaborano agli acquisti di nuovi impianti, si assumono la responsabilità tecnologica ed economica dei processi di produzione, gestiscono il personale, adottano misure economiche, sviluppano i prodotti ed applicano piani di marketing. ■

Tecnico, tecnica in tecnologia alimentare SSS

Questi professionisti si occupano della trasformazione industriale dei prodotti agricoli (cereali, latte, carne, frutta, verdura, ecc.)

affinché diventino prodotti destinati al consumo. Generalmente occupano funzioni intermedie nella produzione, nel laboratorio di sviluppo, nella garanzia della qualità, nella scelta delle materie prime, nella gestione degli stock o nella vendita e nella consulenza alla clientela. ■

Tecnologo, tecnologa del Latte AFC

Questi specialisti trasformano il latte in formaggi, ricotte, bevande a base di latte, yogurt, dessert e altri prodotti lattieri freschi o desti-

nati a una più lunga conservazione. Per immettere sul mercato dei prodotti impeccabili prelevano ogni giorno dei campioni, controllandone la qualità e la conservabilità. Lavorano sia in piccoli caseifici artigianali sia in grandi aziende. ■

Tecnologo, tecnologa dell'industria lattiera APF

I tecnologi dell'industria lattiera con attestato professionale federale eseguono, in veste di responsabili, delle mansioni di produzione e conduzione in tutto il processo di trasformazione del latte. Possono dirigere una squadra attiva nella produzione, eseguire controlli in laboratorio, formare i collaboratori, sviluppare nuovi prodotti o ancora migliorare i processi di produzione. Garantiscono inoltre il rispetto delle norme d'igiene e di sicurezza. ■

Tecnologo, tecnologa dell'industria lattiera EPS

Questi professionisti dispongono di conoscenze approfondite nei seguenti campi: gestione aziendale, finanza, marketing e gestione del personale. Lavorano in aziende artigianali o industriali specializzate nella trasformazione del latte in qualità di dirigenti oppure occupano altre funzioni di quadro superiore. Sono responsabili di tutte le tappe della produzione, dalle materie prime fino ai prodotti finiti. La pianificazione, l'organizza-





zione e i controlli di qualità fanno parte dei loro compiti principali. ■

Tecnologo, tecnologa dell'industria molitoria

Questa formazione permette ai mugnai di gestire e dirigere, in qualità di lavoratori indipendenti, la produzione di farine e di semole di grano duro in un'azienda molitoria secondo i principi di gestione aziendale ed ecologica. Possono anche occupare posti dirigenziali in grandi aziende molitorie. La formazione degli apprendisti rientra pure nei loro compiti. ■

Traiteur, traiteuse

I traiteur cucinano pietanze calde o fredde che vendono come prodotti da asporto o consegnano a domicilio. Durante manifestazioni particolari (feste, assemblee, congressi, ecc.) si occupano dell'organizzazione di pasti o spuntini. Definiscono il menu, preparano le pietanze e svolgono il servizio. Lavorano da soli oppure sono a capo di una brigata di cucina e svolgono attività affini a quelle dei cuochi. ■



Questo catalogo non è esaustivo. Nuove professioni possono nascere e altre cambiare denominazione. Per avere informazioni sempre aggiornate consultate il sito www.orientamento.ch.

«LAVORARE NEL SETTORE ALIMENTARE, ALBERGHIERO E TURISTICO POTREBBE INTERESSARMI... VORREI SAPERNE DI PIÙ SU QUESTE FORMAZIONI E PROFESSIONI.»

«FORSE IL MONDO DELL'ALIMENTAZIONE, DELL'ALBERGHERIA E DEL TURISMO NON FA PER ME... CHE COSA POTREBBE CORRISPONDERMI MEGLIO?»

SAPERNE DI PIÙ, PORRE DOMANDE, TROVARE RISPOSTE...

FARE UNO STAGE D'ORIENTAMENTO

Gli stage in azienda sono un ottimo modo per avere a che fare con la realtà di un mestiere, per scoprire concretamente una professione, passando qualche giorno accanto a professionisti in azione, nel loro ambiente di lavoro. Svolgere qualche compito semplice, manipolare gli attrezzi tipici della professione, parlare con gli impiegati, tutto ciò permette di confrontare le proprie idee alla realtà, di scoprire aspetti di una professione a cui non avremmo mai pensato... Fare uno o più stage fa parte a volte delle condizioni di ammissione, e se ci si indirizza verso una formazione professionale di base, bisogna sapere che gli stage possono essere di grande aiuto per trovare un posto di tirocinio.



QUADERNI, OPUSCOLI, PIEGHEVOLI, FILMATI DVD

Situazioni di lavoro in immagini, testimonianze di professionisti, informazioni dettagliate sulle esigenze e sulla situazione del mercato del lavoro permettono di farsi un'idea più precisa di una professione, di rendersi conto di com'è fatto il quotidiano dei professionisti, nei suoi aspetti migliori così come nei suoi aspetti meno positivi.

www.shop.csfo.ch

Catalogo online di tutti gli strumenti di informazione





ORIENTAMENTO.CH

Il portale svizzero dell'orientamento professionale, universitario e di carriera mette a disposizione di tutti informazioni sulle professioni, le formazioni e il mondo del lavoro.

www.orientamento.ch/professioni

Informazioni su circa 600 mestieri

www.orientamento.ch/mioriento

Piattaforma interattiva per la scelta professionale

www.orientamento.ch/faq

Domande e risposte relative a questioni di orientamento, con la possibilità di porre direttamente le proprie domande e di ricevere una risposta personalizzata

www.orientamento.ch/tirocinio

Borsa dei posti liberi di tirocinio

www.orientamento.ch/formazioni

Informazioni dettagliate sulle varie formazioni, le scuole, le condizioni d'ammissione, la durata, i costi, ecc.

www.orientamento.ch/lavoro-occupazione

Informazioni sul mondo del lavoro e sulla pianificazione della carriera

VISITARE UN CENTRO D'INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

Gli Uffici cantonali dell'orientamento dispongono di un servizio di documentazione e informazione a libero accesso. Mettono gratuitamente a disposizione dei visitatori una documentazione molto ricca, che si può consultare sul posto o prendere in prestito. Le persone che accolgono il pubblico sono specialisti del mondo delle professioni e delle formazioni e possono rispondere a innumerevoli domande.

www.indirizzi.csfo.ch

Qui si possono trovare tutti gli indirizzi degli uffici dell'orientamento professionale, universitario e di carriera della Svizzera.

E ANCORA...

Partecipare a pomeriggi informativi, alle porte aperte, a esposizioni sulle professioni (p. es. EspoProfessioni), discutere con la famiglia, gli amici, gli insegnanti. Ci sono molte piste da esplorare!



INCONTRARE UN ORIENTATORE O UN'ORIENTATRICE

Un incontro con un orientatore o un'orientatrice permette di prendere il tempo per riflettere sulle proprie scelte in modo approfondito, di verificare se sono compatibili con la propria personalità, di valutare gli interessi e le proprie attitudini e porli in relazione ai percorsi formativi e alle caratteristiche delle professioni. Gli orientatori sono presenti nelle scuole e negli uffici dell'orientamento, sostengono e aiutano a individuare le soluzioni più adatte ad ognuno.

Informazioni presso gli uffici dell'orientamento.

IMPRESSUM

1ª edizione 2016

© CSFO 2016, Berna. Tutti i diritti riservati.

Edizione:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale |
orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO, Berna
CSFO Edizioni, edizioni@csfo.ch, www.csfo.ch
Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

Direzione del progetto: Véronique Antille, Alessandra Truaisch, CSFO

Interviste e redazione: Fanny Mülhauser, Jean-Noël Cornaz,
Alessandra Truaisch, CSFO

Revisione: Alessia Schmocker, CSFO

Traduzione: Lorenza Leonardi, Testi&Stili, Bienne

Fotografia: Thierry Porchet, Thierry Parel, Alessandra Rime, Foto Atelier
Mattei, Maurice Grünig, Iris Krebs, Reto Klink, Reto Schlatter

Concetto grafico: La Ligne, Vevey

Realizzazione: Roland Müller, CSFO

Stampa: Salvioni arti grafiche, Bellinzona

Diffusione e ordinazioni:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, Fax +41 31 320 29 38,
distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Numero articolo: LB3-2006

Ringraziamenti:

Ringraziamo tutte le persone e le aziende coinvolte per la preziosa
collaborazione. Con il sostegno della SEFRI.

