

Video sulla
professione

Impiegato, impiegata di gastronomia standardizzata

AFC



Preparare velocemente piatti deliziosi, consigliare e servire i clienti, rifornire il buffet, pianificare i processi di lavoro, effettuare gli acquisti, sbrigare la contabilità e dirigere i team: ecco le principali attività degli impiegati e delle impiegate di gastronomia standardizzata, che lavorano nelle mense per il personale, nelle catene di fast food o take-away nonché nei ristoranti di centri commerciali, aeroporti o autogrill.

Attitudini

Mi piace il contatto con le persone

L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata incontrano ogni giorno tante persone diverse. Sono sempre cordiali e offrono il miglior servizio possibile.

Apprezzo il lavoro di squadra

Il lavoro nelle aziende di gastronomia standardizzata è distribuito tra diverse persone. L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata lavorano a stretto contatto con i loro colleghi e le loro colleghe e assumono compiti di vario genere.

Sono resistente allo stress

I clienti e le clienti desiderano un servizio rapido. L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata mantengono la calma anche in situazioni frenetiche.

Mi interessano gli alimenti e la loro preparazione

L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata sanno come preparare i vari alimenti. Garantiscono un'offerta di qualità e assicurano il mantenimento dell'igiene sul posto di lavoro.

Ho buone capacità di organizzazione

L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata svolgono anche compiti amministrativi: acquistano la merce, stabiliscono i piani di lavoro, gestiscono le scorte, si occupano della cassa, ecc. In questa professione è necessario saper pianificare e lavorare con le cifre.

✓ Preparare le bevande, gestire la cassa, rifornire i buffet: il lavoro richiede una certa versatilità e capacità di organizzazione.



Condizioni di lavoro

L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata lavorano in ristoranti che si trovano principalmente nelle città o sugli assi stradali principali e che sono dotati di procedimenti ben definiti. Si tratta, ad esempio, di catene di fast food o take-away, ristoranti di centri commerciali, aeroporti e autogrill o mense per il personale. Gli orari di lavoro possono essere irregolari: sono infatti possibili turni nel fine settimana e la sera. Questi professionisti devono essere in grado di rispondere alle esigenze di una clientela molto diversificata, il che richiede flessibilità e conoscenza delle lingue straniere, in particolare dell'inglese e del tedesco.

Compiti diversificati

Il lavoro di squadra è molto importante e i compiti sono svariati. Questi professionisti e queste professioniste lavorano a diretto contatto con la clientela oppure in ufficio o in cucina.

Formazione AFC

Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.

Durata 3 anni

Azienda formatrice

Azienda attiva nella gastronomia standardizzata

Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole che formano impiegati e impiegate di gastronomia standardizzata. Nella Svizzera italiana le lezioni si svolgono 1 giorno alla settimana presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) del Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano. Temi di insegnamento: pianificazione e organizzazione dei processi; approvvigionare e preparare i prodotti; presentare e vendere i prodotti, consigliare gli ospiti; garantire la sostenibilità e la sicurezza; applicare la lingua inglese. Alle materie professionali si aggiungono la cultura generale, lo sport e il tedesco.

Corsi interaziendali

I corsi interaziendali comprendono in totale 20 giornate, ripartite su tutto l'arco della formazione. Si svolgono presso il CPT di Lugano-Trevano e sono organizzati da Hotel & Gastro formazione. Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base.

Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di impiegato o impiegata di gastronomia standardizzata

Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, dopo la formazione professionale di base è possibile conseguire la maturità professionale. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.



◀ Camil prepara il buffet prima dell'ora di pranzo.

La parola chiave è versatilità

Camil Gaudard accoglie e serve ogni giorno gli studenti, i professori e i collaboratori dell'università di Losanna in uno dei ristoranti del campus. Tra servizio, gestione e cucina, il giovane apprendista ha saputo sviluppare un ampio ventaglio di competenze.

In una calda giornata di giugno, Camil prepara i buffet della caffetteria rifornendoli di bevande, panini, dessert e insalate. Fa parte di un team composto da una ventina di persone e si assicura che non manchi nulla e che tutto sia presentato accuratamente. Questo affinché le studentesse e gli studenti, occupati a preparare gli esami, possano godersi una meritata pausa.

▼ L'apprendista si occupa anche di mansioni amministrative, come la stesura dei programmi di lavoro.



Dalla cucina all'ufficio

Oltre a rifornire i buffet e a occuparsi dei clienti alla cassa, Camil dà una mano al personale di cucina preparando alcuni piatti, principalmente freddi, come panini farciti, dessert o insalate. Fra le sue mansioni rientrano anche la gestione della cassa, la programmazione degli schermi di presentazione dei menù nonché la pulizia dei vassoi e del bar. A queste si aggiungono anche i compiti amministrativi che svolge in ufficio, ad esempio quando effettua le ordinazioni presso i fornitori. «Ciò che preferisco è la gestione del team. Preparo i piani di lavoro, coordino gli incarichi dei collaboratori e delle collaboratrici e controllo che tutto venga svolto bene.» Mentre i suoi colleghi sono specializzati nell'amministrazione, l'apprendista passa da un settore all'altro con disinvoltura ed entusiasmo. «Si tratta di una professione molto completa, che offre una grande varietà di compiti e richiede versatilità. Non ci si annoia mai.»

Numerose possibilità di sviluppo

Camil ha scoperto e dimostrato subito un grande interesse per il mondo della ristorazione lavorando in un fast food dopo la scuola dell'obbligo. «Ho sempre amato la cucina, la pasticceria, ecc. Ma

Camil Gaudard

21 anni, impiegato di gastronomia standardizzata AFC al 3° anno di formazione, lavora presso un ristorante self-service di un'università



il ritmo di lavoro di alcune professioni della ristorazione non fa per me.» Il suo orientatore gli aveva parlato della gastronomia standardizzata, dove gli orari sono meno impegnativi. Ha quindi svolto uno stage in un ristorante appartenente a un grande gruppo specializzato nella ristorazione collettiva e nella gestione alberghiera in Svizzera, Germania e Austria. Quest'ultimo l'ha assunto nel ristorante dove sta svolgendo attualmente il suo ultimo anno di tirocinio. Ottenuto l'AFC, Camil desidera scoprire altri settori della ristorazione quali la ristorazione classica o il bar per sperimentare le numerose altre sfaccettature del settore e acquisire nuove competenze.

Più di 1000 clienti in un giorno

Cameron Weisskopf ha concluso la formazione professionale di base di impiegata di gastronomia standardizzata AFC in un grande ristorante per il personale. Adesso lavora alla ricezione di un rinomato albergo.

«Già da bambina sapevo di voler lavorare in un ristorante o in un albergo. Mio padre lavorava già nella gastronomia. L'amore per questa professione mi scorre nelle vene.» Cameron racconta la sua storia con grande entusiasmo. «In veste di impiegata di gastronomia standardizzata ho svolto numerosi compiti: in cucina, nel servizio, alla cassa o in ufficio. C'è molta varietà.»

Dal ristorante per il personale...

Cameron ha iniziato il suo percorso professionale in un grande ristorante per il personale. Insieme ai suoi colleghi e alle sue colleghe, ogni giorno a pranzo accoglieva circa 1000 ospiti. «Quando ho iniziato il tirocinio, mi ha colpito il fatto di avere a che fare con così tante persone ogni giorno, ma mi sono abituata in fretta e così ho iniziato ad amare il mio lavoro.» Il mattino si occupava dei preparativi in vista della grande affluenza del mezzogiorno: decorare i tavoli, preparare e presentare i piatti e garantire che non mancasse nulla ai clienti. «Sono rimasta sorpresa dal lavoro in cucina. Sapevo che mi sarebbe piaciuto

occuparmi del servizio, ma solo durante il tirocinio mi sono resa conto che mi piaceva anche cucinare.» Dopo il servizio del mezzogiorno, Cameron riordinava e puliva. A seconda del turno, ogni tanto lavorava anche alla caffetteria del ristorante. Ciò che le piaceva particolarmente era il contatto con persone provenienti da contesti molto diversi. Un ristorante per il personale di regola è frequentato da clienti abituali. «Ci si conosce e si scambiano due battute.»

... all'albergo

Oggi Cameron lavora ancora per la stessa azienda gastronomica che, oltre a ristoranti e mense per il personale, gestisce anche alberghi. Dopo la formazione, Cameron è stata assunta per lavorare alla ricezione di un albergo con 300 camere: «Grazie alla



^ In questa professione è importante essere cordiali e disponibili con i clienti.

mia formazione, conosco il funzionamento dei diversi settori dell'albergo e posso aiutare personalmente i clienti.» Oltre al tedesco, parla anche francese, inglese e indonesiano, la lingua di sua madre. «Conoscere molte lingue è importante, ma a volte basta uno sguardo per capire cosa desidera un cliente.»



^ Durante il tirocinio Cameron ha scoperto il suo interesse per la cucina.

Cameron Weisskopf
21 anni, impiegata di gastronomia standardizzata AFC, lavora alla ricezione di un albergo

Attualmente, la giovane sta seguendo una formazione continua a tempo parziale come albergatrice-ristoratrice SSS. Dopodiché desidera vedere il mondo: «Vorrei andare in Asia a scoprire le mie origini.»





^ **Preparazione di piatti e bevande** L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata sono esperti nella preparazione rapida ed efficiente di cibi e bevande.



^ **Presentazione dei piatti** L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata presentano i piatti in modo invitante nei buffet o al banco per stuzzicare l'appetito degli ospiti.

> **Consulenza**

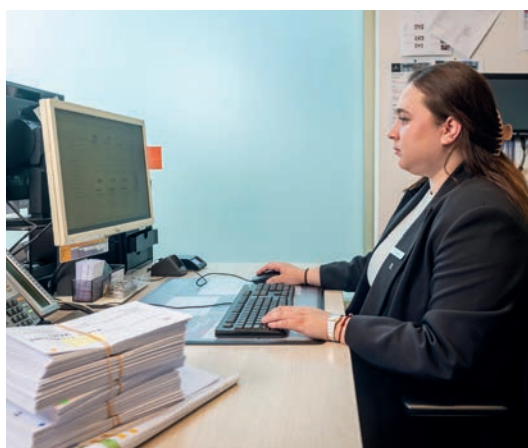
L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata rispondono alle domande dei clienti in modo cordiale e competente. Assecondano anche richieste particolari.



^ **Vendita e incasso** L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata servono i clienti al buffet o alla cassa. Vendono i prodotti, si occupano dell'incasso e controllano i pagamenti.



^ **Pianificazione dei menù e dei processi** I menù sono definiti in anticipo, così come i vari processi di lavoro e il modo in cui i piatti vengono preparati.



< **Calcoli e budget**

L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata hanno tutti i costi sotto controllo. Si occupano di acquistare la merce in modo responsabile e stabiliscono i prezzi per la vendita.

> **Controllo della qualità**

Gli alimenti e l'infrastruttura devono essere controllati regolarmente. L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata garantiscono la qualità dei piatti e la pulizia del ristorante.



^ **Gestione del team** L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata possono assumere funzioni dirigenziali nelle aziende. Fra le altre cose, pianificano gli orari di lavoro dei collaboratori e delle collaboratrici.

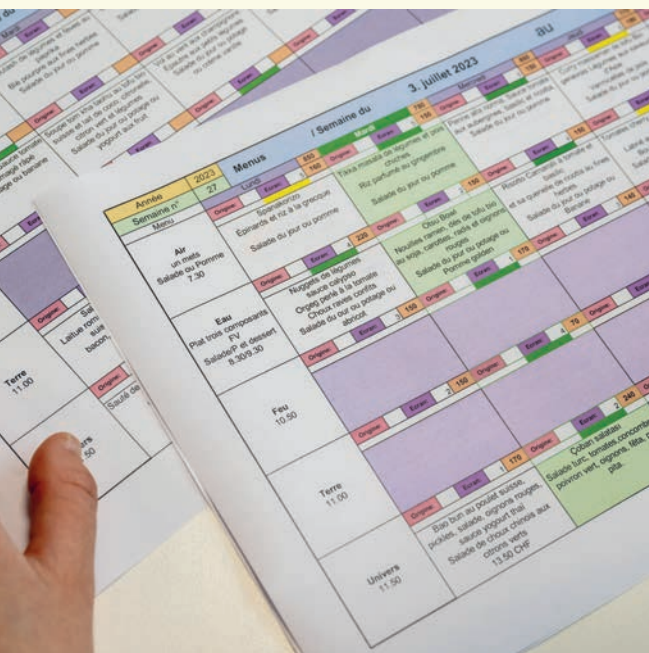
Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, tra i 60 e i 70 giovani concludono la formazione professionale di base come impiegato e impiegata di gastronomia standardizzata AFC. Chi si impegna attivamente per cercare un posto di tirocinio e dimostra interesse per la professione ha buone probabilità di trovare un'azienda formatrice. I professionisti qualificati sono molto richiesti sul mercato del lavoro.

Numerose possibilità di sviluppo

Ci sono svariate possibilità di perfezionamento e buone opportunità di carriera nelle aziende. L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata assumono spesso compiti di gestione già dopo la formazione professionale di base. Molte aziende di gastronomia standardizzata gestiscono diversi ristoranti. Per questo motivo, l'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata hanno spesso la possibilità di assumere nuove mansioni all'interno dell'azienda e lavorare presso diverse sedi.

✓ I professionisti qualificati possono assumere rapidamente maggiori responsabilità, occupandosi ad esempio della pianificazione dei menu.



Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

Corsi: formazioni di durata variabile organizzate dalle scuole e dalle associazioni professionali GastroSuisse e HotellerieSuisse

Tirocinio complementare: formazione di base abbreviata (2 anni) come impiegato/a del settore alberghiero-economia domestica AFC, impiegato/a di ristorazione AFC o cuoco/a AFC

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): esercente albergatore/trice, responsabile della ristorazione, specialista nella direzione di un team

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: esercente albergatore/trice, capo della ristorazione, capo della ristorazione collettiva

Scuole specializzate superiori (SSS): albergatore/trice-ristoratore/trice

Scuole universitarie professionali (SUP): bachelor in Hospitality Management o in tecnologia alimentare



Esercente albergatore/trice APF

L'esercente albergatore e l'esercente albergatrice APF gestiscono un esercizio alberghiero o di ristorazione di piccole o medie dimensioni. Si occupano dei clienti, organizzano i processi di lavoro, allestiscono le offerte e i prezzi di vendita, gestiscono le finanze e il personale. L'iscrizione all'esame è consentita a chi ha concluso la formazione professionale di base AFC e ha almeno due anni di esperienza lavorativa nella ristorazione in una posizione dirigenziale. La preparazione all'esame dura circa un anno e può essere svolta parallelamente all'esercizio della professione.



Esercente albergatore/trice EPS

L'esercente albergatore e l'esercente albergatrice EPS gestiscono esercizi alberghieri o di ristorazione. Creano business plan, si occupano dei clienti, gestiscono il personale, si dedicano ai contatti con le aziende partner e sono responsabili delle finanze e del marketing. L'esame professionale superiore è accessibile a chi possiede l'attestato professionale federale di esercente albergatore/trice e almeno due anni di esperienza lavorativa in una posizione dirigenziale. La formazione dura circa otto mesi e può essere svolta parallelamente all'esercizio della professione.

Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.mestierialberghieri.ch, informazioni sulle professioni del settore alberghiero e della ristorazione

www.carrieraalberghiera.ch, panoramica delle formazioni di base e continue nel settore alberghiero e della ristorazione

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari

Impressum

1^a edizione 2024
© 2024 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.
ISBN 978-3-03753-185-3

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera
CSFO. CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch.
Il CSFO è un'istituzione specializzata dei Cantoni (CDPE) ed è sostenuto dalla Confederazione (SEFRI).

Ricerca e redazione: Michael Spahr, Berna; Sara Artaria, Emilie Chassot, CSFO **Traduzione:** Sara Laudonio, Wald ZH **Revisione testi:** Valentina de Sena, GastroTicino; Alessandra Truaisch, UOSP
Foto: Maurice Grünig, Zurigo; Thierry Porchet,

Chavornay; Dominique Meienberg, Zurigo
Concetto grafico: Eclipse Studios, Sciaffusa
Impaginazione e Stampa: Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch,
www.shop.csfo.ch

N° articolo: FE3-3198 (esemplare singolo), FB3-3198 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.