

Video sulla
professione

**Impiegato, impiegata
di ristorazione** AFC

**Addetto, addetta
di ristorazione** CFP



L'impiegato e l'impiegata di ristorazione sono il volto di un ristorante. Accolgono i clienti in modo cordiale e presentano con competenza le proposte del menu. Servono pietanze e bevande e fanno in modo che tutti si sentano a proprio agio e trascorrono un momento piacevole. Questi professionisti assicurano inoltre che il ristorante sia pulito e ben arredato.

Attitudini

Mi piace il contatto con le persone

L'impiegato e l'impiegata di ristorazione incontrano ogni giorno tante persone diverse. Sono sempre cordiali e consigliano i clienti in modo competente.

Sono flessibile e resistente allo stress

Nei ristoranti i ritmi possono diventare molto frenetici e i clienti sono talvolta esigenti. L'impiegato e l'impiegata di ristorazione mantengono sempre la calma. Sono disposti a lavorare anche nel fine settimana o la sera.

Ho buone capacità di organizzazione

L'impiegato e l'impiegata di ristorazione sono in grado di assimilare rapidamente una grande quantità di informazioni e di memorizzare dettagli e ordinazioni complicate. Insieme alla cucina si assicurano che cibi e bevande siano pronti al momento giusto.

Sono cordiale

Un aspetto curato e buone maniere sono caratteristiche molto importanti per l'impiegato e l'impiegata di ristorazione. I clienti devono sentirsi sempre i benvenuti.

Presto attenzione all'ordine e alla pulizia

I ristoranti devono essere ineccepibili dal punto di vista igienico. L'impiegato e l'impiegata di ristorazione fanno sì che il locale abbia un aspetto curato.

✓ L'impiegato e l'impiegata di ristorazione interessati alla creazione di cocktail durante il tirocinio possono scegliere la competenza complementare «giovane barkeeper».



Condizioni di lavoro

L'impiegato e l'impiegata di ristorazione lavorano in ristoranti, alberghi e bar oppure in strutture di gastronomia standardizzata e ristorazione collettiva (mense e ristoranti per il personale). Gli orari di lavoro variano e spesso comprendono anche la sera e il fine settimana. È richiesta quindi una grande flessibilità. La clientela può variare molto a seconda del luogo in cui si trova il locale: clienti abituali della regione o clienti provenienti da tutto il mondo con usi e culture differenti. La conoscenza delle lingue straniere è fondamentale.

Polivalenti e specialisti

Nelle aziende più piccole, l'impiegato e l'impiegata di ristorazione sono polivalenti, quasi dei tuttofare. Si occupano della clientela in ogni situazione possibile. Nelle aziende grandi sono invece più specializzati e possono essere chiamati a lavorare ad esempio unicamente dietro al bancone di un bar. Il lavoro di squadra è molto importante. Nelle località turistiche, gli alberghi e i ristoranti sono aperti talvolta solo stagionalmente.

Formazione AFC



Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.



Durata 3 anni



Azienda formatrice

Ristorante, albergo o un'azienda di ristorazione collettiva. Alla fine del primo anno di tirocinio e a seconda dell'azienda formatrice occorre scegliere una delle quattro competenze complementari seguenti:

- Giovane barista (miscela di caffè e tè)
- Giovane barkeeper (long drink e cocktail)
- Giovane sommelier (consigliare e servire vini)
- Giovane chef de rang (tecnica del flambé, affettare)



Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole che formano impiegati e impiegate di ristorazione. Nella Svizzera italiana le lezioni si svolgono a blocchi settimanali previsti tra inizio novembre e metà marzo presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) del Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano. Temi di insegnamento: svolgimento di attività legate alla ristorazione; attuazione dei processi economico-aziendali e

orientati alla vendita; garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore; organizzazione del servizio bevande; organizzazione del servizio di ristorazione. 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 ristorazione



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.



◀ Per preparare i cocktail, Anastasia segue le ricette, ma ne crea anche di nuove.

Anastasia Broggi
22 anni, impiegata di ristorazione al 3° anno di tirocinio presso un albergo

«Il nostro obiettivo è rendere speciale il momento di qualcuno»

Anastasia Broggi impara ogni giorno qualcosa di nuovo grazie al suo lavoro, in particolare sulla relazione con i clienti, sui vini e sull'alimentazione. Questo è un aspetto che apprezza molto, tanto che in futuro vorrebbe diventare formatrice per poter trasmettere le conoscenze acquisite a qualcun altro.

L'albergo in cui lavora Anastasia si trova sul magnifico lungolago di Ascona. Qui la giovane apprendista si occupa di servire i clienti, apparecchiare i tavoli e preparare il buffet per la colazione. «Dopo le scuole medie ho cominciato un tirocinio come ottica, ma ho capito subito che non era la mia strada, non sono fatta per stare seduta tutto il giorno a una scrivania. Così ho

✓ In un ambiente allestito con cura è più facile creare momenti speciali.

cercato un'altra professione più dinamica e dove potessi muovermi molto, ed eccomi qui!»

Momenti speciali

Questa professione richiede molto impegno sia fisico che mentale: «Si sta tutto il giorno in piedi e ci si muove moltissimo, si corre avanti e indietro, quindi è molto stancante fisicamente, ma anche mentalmente perché ci sono tante cose a cui pensare, bisogna controllare tutti e tutto, non deve sfuggirci niente.» Questa fatica però viene ripagata sempre: «Il nostro obiettivo è rendere speciale il momento di qualcuno, ad esempio far passare una piacevole serata a una coppia o a una famiglia. Nel nostro albergo poi abbiamo una torretta molto romantica dove spesso avvengono delle proposte di matrimonio, in questi casi ci viene chiesto di organizzare il momento in anticipo ed è sempre bello poter partecipare a questi eventi unici.»

Creatività e inventiva

«Trovo che nel mio lavoro ci sia molto spazio per la creatività. Ad esempio nell'apparecchiare i tavoli, oppure quando si fanno i cocktail. Infatti per il mio tirocinio ho scelto come compe-



tenza complementare «giovane barkeeper», perché si può veramente sperimentare di tutto.» Anastasia racconta che per un esame ha potuto creare un cocktail da zero: «Ho inventato un cocktail che era legato a un ricordo con mia mamma e ho deciso di utilizzare le rose. È stato davvero soddisfacente realizzarlo e riuscire a trovare il giusto bilanciamento tra i vari ingredienti.»

Servizio e collaborazione

«Può sembrare scontato, ma l'aspetto che più mi piace di questa professione è proprio servire i clienti. Ci tengo che si trovino bene e che vadano via contenti, magari con il desiderio di ritornare. Infatti abbiamo molti clienti abituali, che tornano addirittura ogni stagione perché hanno trascorso dei bei momenti. Questo dimostra che faccio bene il mio lavoro e mi dà una grande soddisfazione.» Ciò è possibile però solo grazie a una grande intesa e collaborazione tra i colleghi: «Perché tutto funziona è fondamentale saper collaborare: il lavoro di squadra e la comunicazione sono importantissimi. Bisogna sempre aiutarsi a vicenda. Se un tavolo è soddisfatto significa che abbiamo lavorato bene insieme e ci siamo sostenuti l'un l'altro.»



Un anno ricco di successi e scoperte

Affascinato dal mondo della gastronomia, Marc Gay ha svolto un tirocinio di impiegato di ristorazione. Vincitore degli SwissSkills 2022, il giovane professionista si è lanciato in nuove esperienze all'estero per scoprire culture e metodi di lavoro diversi.

Il turno di mezzogiorno è terminato e Marc approfitta di un momento tranquillo per mettere in ordine. Apparecchiare i tavoli, controllare le scorte o pulire il pavimento: tutto deve essere pronto per il turno di sera affinché la clientela trascorra una serata piacevole. «Oltre al servizio, la cura del ristorante costituisce una parte importante del mio lavoro.» Tuttavia, è il contatto con la clientela che il giovane impiegato di ristorazione apprezza maggiormente. «Trovo che le relazioni interpersonali siano l'aspetto più interessante della professione.»

Una professione per passione

Marc ha sviluppato l'interesse per la ristorazione durante la scuola dell'obbligo e ha scoperto la gastronomia andando a mangiare al ristorante. «Avevamo trascorso un momento fantastico in famiglia grazie a un vero professionista ed è stato lì che ho capito quale sarebbe stato il mio futuro professionale.»

Il giovane ha poi trovato subito un posto di tirocinio nel ristorante di un albergo a Martigny-Croix, dove ha imparato a lavorare a contatto con una clientela particolare. «Trovo molto interessante

vedere il cliente per più giorni consecutivi, consigliargli una passeggiata il mattino e discuterne poi la sera.»

Durante la formazione, Marc ha sviluppato le competenze necessarie per le professioni della ristorazione: pazienza, capacità di lavorare in squadra e curiosità. «È importante conoscere sempre i piatti e i vini per poter consigliare al meglio la clientela.»

Verso nuovi orizzonti

La sua passione gli ha permesso di aggiudicarsi il primo posto al Campionato del Servizio organizzato da Hotel & Gastro Union nel 2022. Un successo che l'ha poi incoraggiato a partecipare lo stesso anno agli SwissSkills a Berna, dove ha ottenuto la medaglia d'oro. Grazie a questa vittoria, Marc ha già in tasca il biglietto per i WorldSkills 2024 a Lione in Francia.



↗ Sbucciare un'arancia in modo professionale richiede una certa abilità manuale.

Per prepararsi alla competizione, il giovane professionista ha svolto di recente uno stage di sei mesi in Irlanda, dove ha scoperto e messo in pratica i metodi e i gesti tecnici dell'alta gastronomia. «Mi è sempre piaciuto imparare dalle culture vicine. Sono



↗ Intuire le necessità della clientela e saper consigliare: questa è la vera arte della professione.

Marc Gay
20 anni, impiegato di ristorazione AFC presso un ristorante di cucina regionale

ripartito da Dublino con un ricco bagaglio che mi servirà lungo il mio percorso professionale.» Seguirà un secondo stage di tre mesi a New York per perfezionare l'inglese e ampliare ulteriormente le sue conoscenze del settore.





Addetto, addetta di ristorazione CFP:
la formazione professionale di base biennale

«Mi piace essere sempre in movimento»

Pamela Ann Rubin
21 anni, addetta di
ristorazione CFP
presso un
ristorante di lusso

Perché hai scelto il tirocinio biennale CFP?

Sono metà svizzera e metà dominicana. Sono cresciuta in Svizzera, ma ho trascorso gli ultimi anni nella Repubblica Dominicana. Le mie conoscenze della lingua non erano sufficientemente buone per una formazione triennale. Nel frattempo, sono migliorata molto e adesso ho intrapreso una formazione AFC.

Che cosa ti piace particolarmente della tua professione?

Mi piace regalare gioia ai clienti. Anche essere sempre in movimento è molto importante per me e apprezzo la stretta collaborazione con le colleghe e i colleghi, ci conosciamo molto bene e siamo come una famiglia.

Qual è stata la sfida più grande?

Se si lavora in un ristorante, spesso si è di turno quando gli altri sono liberi. Può essere difficile, soprattutto quando si è giovani. In compenso ho stretto tante nuove amicizie sul lavoro.

Come vedi il tuo futuro?

Ho iniziato una formazione supplementare come impiegata di commercio AFC nel settore alimentare. In seguito, vorrei tornare nella gastronomia. Potrei assumere una funzione di gestione in un ristorante o in un albergo e forse un giorno aprire un mio locale.




^ I tovaglioli vengono piegati con cura per decorare i tavoli.

Che cos'è la formazione CFP?

Se sei una persona che necessita di un po' più di tempo per imparare o se il tuo rendimento scolastico non è sufficiente per intraprendere una formazione AFC della durata di tre anni, esiste un'alternativa: la formazione professionale di base biennale di addetto o addetta di ristorazione. Le esigenze sono un po' meno elevate, in particolare in ambito scolastico. Al termine del tirocinio, grazie al certificato federale di formazione pratica (CFP), potrai iniziare subito a lavorare o, se ottieni buoni risultati scolastici, accedere al secondo anno della formazione AFC.

Addetto, addetta di ristorazione CFP

 **Durata** 2 anni

 **Azienda formatrice**

Il lavoro pratico corrisponde in gran parte a quello svolto dagli impiegati e dalle impiegate di ristorazione AFC.


 **Scuola professionale**

- 1 giorno alla settimana
- Temi: simili a quelli dell'AFC
- Nessuna lingua straniera
- Sedi: Lugano-Trevano (CPT) e altre scuole professionali in Svizzera

 **Corsi interaziendali**

- 16 giornate distribuite sui 2 anni di formazione
- Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base.
- Sede: CPT Lugano-Trevano

Impiegato, impiegata di ristorazione AFC

 **Durata** 3 anni

 **Azienda formatrice**

Uso frequente di lingue straniere e scelta di una competenza complementare (vedi capitolo Formazione)

 **Scuola professionale**

- Blocchi settimanali previsti tra inizio novembre e metà marzo
- Temi: svolgimento di attività legate alla ristorazione; attuazione dei processi economico-aziendali e orientati alla vendita; garanzia dei processi logistici e del mantenimento del valore; organizzazione del servizio bevande; organizzazione del servizio di ristorazione.
- Lingua straniera: tedesco
- Sedi: Lugano-Trevano (CPT) e altre scuole professionali in Svizzera

 **Corsi interaziendali**

- 20 giornate distribuite sui 3 anni di formazione
- Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base.
- Sede: CPT Lugano-Trevano



> Preparazione e decorazione dei tavoli L'impiegato e l'impiegata di ristorazione preparano e apparecchiano i tavoli per i clienti. Si occupano anche di pulirli e decorarli.



< Pianificazione del lavoro con il team Affinché il lavoro funzioni senza intoppi, è necessario discutere bene i compiti del giorno con gli chef de service e i capi cucina.



> Accoglienza dei clienti L'impiegato e l'impiegata di ristorazione accolgono cordialmente i clienti, li accompagnano al tavolo e presentano il menu.



^ Consulenza e vendita L'impiegato e l'impiegata di ristorazione consigliano la clientela e prendono le ordinazioni.



> Servizio L'impiegato e l'impiegata di ristorazione servono le pietanze e le bevande e prestano attenzione ai bisogni dei clienti.



^ Preparazione di piatti semplici L'impiegato e l'impiegata di ristorazione preparano piatti semplici o porzionano e impiattano una pietanza direttamente davanti al cliente.



> Preparazione del conto Fra i compiti dell'impiegato e dell'impiegata di ristorazione rientrano anche la preparazione e presentazione del conto, l'incasso e il congedo dai clienti.



^ Pulizia e stoccaggio Questi professionisti e queste professioniste sono inoltre responsabili della manutenzione e della pulizia di attrezzature, macchine ed elettrodomestici, della pulizia del ristorante e dello stoccaggio dei prodotti.



Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 400 giovani concludono la formazione professionale di base come impiegato e impiegata di ristorazione AFC e circa 100 quella come addetto e addetta di ristorazione CFP. L'offerta di posti di tirocinio è buona. Chi si impegna attivamente per cercare un posto di tirocinio e dimostra interesse per la professione ha buone probabilità di trovare un'azienda formatrice.

Numerose possibilità di carriera

Esistono svariate possibilità di perfezionamento e buone opportunità di carriera. L'impiegato e l'impiegata di ristorazione ricevono spesso semplici compiti di gestione già dopo la formazione professionale di base, ciò significa che possono essere a capo di un team. Questi professionisti sono molto richiesti sul mercato del lavoro e trovano quindi facilmente un'occupazione. I posti di lavoro sono numerosi non solo nelle regioni turistiche e nelle città, ma anche in altre regioni della Svizzera o all'estero.

✓ L'impiegato e l'impiegata di ristorazione possono specializzarsi in molti ambiti, per esempio come sommelier o sommelière.



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 in comunicazione alberghiera AFC, impiegato/a di gastronomia standardizzata AFC o cuoco/a AFC

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): esercente albergatore/trice, responsabile della ristorazione, responsabile del settore alberghiero-economia domestica, chef/fe de réception, sommelier/ière, specialista nella direzione di un team

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: esercente albergatore/trice, capo della ristorazione, capo della ristorazione collettiva, capo del settore alberghiero-economia domestica

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

Suole universitarie professionali (SUP): bachelor in Hospitality Management



Responsabile della ristorazione APF

Il responsabile e la responsabile della ristorazione assumono compiti di conduzione e formazione nelle aziende del settore alberghiero e gastronomico. Sono responsabili dell'allestimento delle sale, dell'assistenza ai clienti e assicurano un servizio impeccabile. Lavorano sia a contatto con i clienti sia in ufficio occupandosi della pianificazione. Chi possiede almeno tre anni di esperienza professionale nella ristorazione può iscriversi alla formazione. La preparazione all'esame dura circa un anno e mezzo e può essere svolta parallelamente all'attività professionale.



Capo della ristorazione EPS

Il e la capo della ristorazione lavorano nella gestione di aziende alberghiere e gastronomiche medio-grandi. Assumono compiti di gestione e organizzazione negli ambiti dell'assistenza ai clienti, del servizio e della vendita. Pianificano l'offerta, gestiscono il personale e si occupano del marketing. L'esame professionale superiore come capo della ristorazione è accessibile a chi possiede l'attestato professionale federale come responsabile della ristorazione e almeno tre anni di esperienza professionale in una funzione dirigenziale. La preparazione all'esame dura circa un anno e mezzo e può essere svolta parallelamente all'attività professionale.



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

1ª edizione 2024
© 2024 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.
ISBN 978-3-03753-183-9

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 Truatsch, UOSP **Foto:** Maurice Grünig, Zurigo; Viola Barberis, Claro; Thierry Porchet, Chavornay; Dominique Meienberg, Zurigo; Matthias Jurt, Hotel & Gastro formation

Svizzera, Weggis; HotellerieSuisse, Berna

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:

FE3-3017 (esemplare singolo), FB3-3017 (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.