

# Impiegato di ristorazione AFC

# Impiegata di ristorazione AFC

Restaurationsfachmann/Restaurationsfachfrau  
Spécialiste en restauration CFC/Spécialiste en restauration CFC

## Descrizione

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

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

Le loro principali attività sono:

### preparazione dei tavoli e dei locali

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

### accoglienza e servizio in sala

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

### sparecchiare e pulire

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

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

## Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso un ristorante, un albergo o un'azienda di ristorazione collettiva, dove avviene la formazione professionale pratica. Per la formazione scolastica professionale, che verte sulla cultura generale e le conoscenze professionali, la persona in formazione frequenta i corsi presso l'albergo-scuola della Società svizzera degli albergatori a Tenero, nella forma dei corsi a blocchi. La formazione è completata dai corsi interaziendali.

Materie: economia e organizzazione aziendale; igiene, sicurezza sul lavoro, protezione contro gli incendi, protezione della salute; logistica; assistenza agli ospiti e comportamento; vendita e servizio cibi e bevande; preparazione, conoscenza degli alimenti e delle bevande, mantenimento del valore dei beni; seconda lingua straniera, cultura generale; ginnastica e sport.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami finali), si consegue l'attestato federale di capacità (AFC) di

### IMPIEGATO DI RISTORAZIONE IMPIEGATA DI RISTORAZIONE

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

## Attitudini richieste

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Cortesia e tatto
- Facilità di contatto
- Interesse per la cucina
- Presentazione curata
- Resistenza fisica
- Senso dell'accoglienza

## Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria
- la conoscenza delle lingue straniere acquisita durante soggiorni all'esterno non è indispensabile ma costituisce un fattore preferenziale

## Perfezionamento

- corsi per professionisti qualificati (a tempo pieno o in servizio) per conseguire la maturità professionale
- corsi di aggiornamento e perfezionamento organizzati dalle associazioni o da scuole alberghiere
- esperienze di lavoro in ambiti diversi, stage linguistici all'estero
- formazione supplementare in professioni affini
- esame per l'Attestato professionale federale (APF) di Responsabile della ristorazione, di Economo/a o di Dirigente aziendale d'economia domestica
- esame professionale superiore (EPS) per il diploma di Economo/a, Capo della ristorazione (ex Maître d'hôtel) o Responsabile della ristorazione
- Scuola superiore alberghiera di Bellinzona o altre scuole alberghiere in Svizzera
- Scuola universitaria professionale (SUP) alberghiera di Losanna.

Altre offerte di formazione continua su :

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

## Condizioni di lavoro

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

Lavorano in piedi e sono sempre in movimento.

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

Le condizioni di lavoro sono regolate da contratto collettivo.

Attestati federali di capacità (AFC) rilasciati in Ticino negli ultimi anni:

2009: 7 ; 2008: 10 ; 2007: 19 ; 2006: 21 ; 2005: 15 ;

2004: 7

## Professioni affini

- Addetto di ristorazione CFP/Addetta di ristorazione CFP
- Barkeeper
- Cabin crew member
- Cuoco (AFC)/Cuoca (AFC)
- Esercente
- Impiegato d'albergo AFC/Impiegata d'albergo AFC
- Responsabile nella ristorazione

## Indirizzi utili

GastroTicino  
Federazione per l'albergheria e la ristorazione  
Via Gemmo 11  
6900 Lugano  
Telefono: 091 961 83 11  
<http://mestieri-alberghieri.ch>

Hotelleriesuisse  
Formazione professionale nel settore alberghiero e della ristorazione  
Via Lugano 18  
6500 Bellinzona  
Telefono: 091 826 20 38  
<http://www.mestieri-alberghieri.ch>