

# Impiegato d'albergo AFC Impiegata d'albergo AFC

Hotelfachmann/Hotelfachfrau  
Spécialiste en hôtellerie CFC/Spécialiste en hôtellerie CFC

## Descrizione

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

Collaborano al settore ristorazione e alla ricezione. Si preoccupano del mantenimento del valore dei beni dell'azienda. La loro attività si svolge in team, soprattutto dietro le quinte, in funzione del benessere degli ospiti.

Comprende principalmente i seguenti compiti:

### servizio alle camere e ai piani

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

### servizio di lavanderia e biancheria

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

### economato

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

### locali di servizio

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

### servizio

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

L'estensione dei compiti dipende dall'importanza della struttura: in un piccolo albergo i compiti sono più estesi, in una grande struttura più specifici. L'attività è svolta nel rispetto delle norme legali e aziendali di igiene e sicurezza come pure dei criteri di qualità del settore alberghiero.

## Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) 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: tecnica professionale (economia aziendale, organizzazione aziendale, igiene, sicurezza sul lavoro e tutela della salute, logistica, assistenza alla clientela, allestimenti degli spazi, mantenimento del valore dei beni, cura della biancheria, impianti, macchinari, apparecchiature e utensili), lingua straniera, cultura generale (società, lingua e comunicazione), ginnastica e sport.

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

**IMPIEGATO D'ALBERGO o  
IMPIEGATA D'ALBERGO**

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

## Attitudini richieste

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Cortesia e tatto
- Discrezione
- Igiene e pulizia
- Interesse per i lavori domestici
- Resistenza fisica
- Senso dell'organizzazione

## Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria
- la conoscenza delle lingue straniere acquisita durante soggiorni all'estero 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 aziendale o di Dirigente aziendale d'economia domestica;
- esame professionale superiore (EPS) di Economo/a dipl., Capo della ristorazione (ex-Maître d'hôtel) dipl. o Responsabile della ristorazione collettiva dipl.;
- Scuola specializzata superiore di alberghiera a Bellinzona o altre scuole alberghiere in Svizzera;
- Scuola superiore d'economia domestica;
- Scuola universitaria professionale (SUP) alberghiera di Losanna.

Altre offerte di formazione continua su:

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

## Condizioni di lavoro

Gli impiegati d'albergo lavorano presso strutture turistiche, ospedali o cliniche o istituti di cura del settore socio-sanitario. Gli orari di lavoro sono irregolari, a volte serali o festivi. Le condizioni di impiego sono rette da contratti collettivi (nel settore privato) o da regolamenti organici (nel settore pubblico).

L'attività degli impiegati d'albergo si svolge in team. Di conseguenza agiscono secondo gli obiettivi aziendali, collaborano con i colleghi, contribuiscono in prima persona al buon andamento dell'attività della struttura. Nel contatto con la clientela o con gli ospiti manifestano disponibilità e attenzione.

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

2009: 10 ; 2008: 6 ; 2007: 4 ; 2006: 12 ; 2005: 14 ;  
2004: 11

## Professioni affini

- Addetto d'albergo CFP/Addetta d'albergo CFP
- Dirigente aziendale d'economia domestica
- Impiegato d'economia domestica AFC/Impiegata d'economia domestica AFC
- Impiegato di ristorazione AFC/Impiegata di ristorazione AFC

## 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>