

# Impiegato/a di albergo AFC

## istruire, controllare, riparare, verificare, organizzare, pulire, fare il letto

Gli Impiegati e le impiegate di albergo svolgono le varie attività domestiche in una struttura di ristorazione. Tutto il loro lavoro - servizio al piano, al buffet, nella lingerie e alla reception - è volto a rendere il soggiorno dell'ospite il più piacevole possibile.

Nel servizio al piano, insieme ad altri dipendenti, gli impiegati e le impiegate di albergo si occupano delle camere degli ospiti: gli ospiti devono trovare una camera pulita e confortevole. Nel servizio di lavanderia si occupano della lavanderia giornaliera.

Con l'aiuto di macchine moderne le lavano, stirano e rammendano. Nell'area logistica (gestione delle merci) ordinano alimenti, biancheria e materiali per la pulizia, controllano le consegne, classificano i prodotti e li trasmettono ai vari reparti.

Gli Impiegati e le impiegate di albergo lavorano anche al buffet e in ufficio, dove preparano le bevande e i cibi ordinati durante la colazione. Quindi non si trovano solo dietro le quinte.



Michael Zanghellini

### Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché l'ospite si senta quasi a casa nella camera d'albergo, l'impiegato di albergo assicura una pulizia accurata e un'atmosfera accogliente.
- ▶ Affinché gli assistenti sappiano quali lavori devono essere eseguiti, l'impiegata di albergo li istruisce attentamente e controlla il loro lavoro.
- ▶ Affinché ogni ospite riceva la colazione all'ora desiderata, l'impiegato di albergo prepara in tempo tutto ciò che è necessario nella sala del caffè.
- ▶ Affinché ci siano sempre scorte sufficienti di cibo, materiali per la pulizia, ecc., l'impiegata di albergo controlla e rifornisce costantemente le scorte.
- ▶ Affinché gli impiegati di ristorazione possano servire rapidamente gli ospiti, l'impiegato di albergo fornisce le bevande ordinate al buffet.
- ▶ Affinché la lavanderia sia in perfette condizioni, l'impiegata di albergo si occupa del lavaggio, della stiratura e del rammendo.

### Fatti

**Accesso** Assolvimento della scolarità obbligatoria, livello medio o superiore.

**Formazione** Formazione professionale di base di 3 anni in un albergo o pensione a gestione annuale o stagionale. Formazione scolastica in Ticino: frequenza dei corsi scolastici presso l'albergo-scuola di hôtellerie-suisse a Tenero, nella forma dei corsi a blocchi e dei corsi interaziendali. Questa professione è in fase di revisione e sarà fusa con la formazione professionale d'impiegato/a d'economia domestica AFC.

Per i giovani maggiormente orientati verso le attività pratiche è possibile seguire la formazione di addetto/a d'albergo CFP della durata di 2 anni. Una descrizione individuale è disponibile sul sito [www.gateway.one/formazioni](http://www.gateway.one/formazioni).

**Gli aspetti positivi** Il lavoro è vario. Gli Impiegati e le impiegate di albergo entrano in contatto con molte persone, come i dipendenti e gli ospiti.

**Gli aspetti negativi** il lavoro a volte può essere frenetico. Gli ospiti difficili possono mettere a dura prova la pazienza; tuttavia, è importante rimanere calmi e amichevoli.

**Buono a sapersi** I professionisti hanno orari di lavoro irregolari. Tuttavia, questi vengono loro comunicati in una fase iniziale di un piano di turni in modo che possano comunque pianificare il loro tempo libero. Spesso hanno del tempo libero quando gli altri devono lavorare. Anche se questo rende più difficili gli appuntamenti privati, può anche essere molto piacevole, ad esempio, perché permette di evitare le ore di punta durante lo shopping.

### Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
affidabilità	████████████████████		
aspetto gentile	████████████████████████████████		
buona salute	████████████████████████████		
capacità di lavorare in gruppo	████████████████████████████████		
comprensione rapida	████████████████████████		
conoscenza delle lingue straniere	████████████████████████████		
empatia	████████████████████		
indipendenza	██		
interesse per le faccende domestiche	██		
talento organizzativo	██		

### Percorsi di carriera

Economista aziendale Facility Management SUP, économiste d'entreprise HES en hôtellerie et professions de l'accueil (Bachelor)

Albergatore/trice-ristoratore/trice SSS, responsabile di facility management SSS (diploma federale)

Capo del settore alberghiero-economia domestica EPS, capo della ristorazione EPS, capo della ristorazione collettiva EPS (diploma federale)

Responsabile della ristorazione APF, esercente albergatore/trice APF, specialista nella direzione di un team APF (attestato professionale federale)

Impiegato/a di ristorazione AFC, cuoco/a AFC, impiegato/a di gastronomia standardizzata AFC (tirocini abbreviati)

Impiegato/a di albergo AFC

Addetto/a d'albergo CFP o scuola elementare completata