

Responsabile della ristorazione APF

gestire, organizzare, nutrire, servire, pulire, preparare

Un ristorante deve essere ben gestito se si vuole che i clienti tornino volentieri. I responsabili e le responsabili della ristorazione si assumono compiti di gestione nel settore della gastronomia o dell'industria alberghiera.

Si occupano di tutti gli aspetti legati alla pianificazione e all'organizzazione operativa. Gestiscono il servizio e il personale di ristorazione. Sono inoltre responsabili della formazione e della specializzazione dei dipendenti. In questo contesto, insegnano anche le norme igieniche, particolarmente importanti in questa professione, nonché le istruzioni per la prevenzione degli infortuni e la sicurezza antin-

condio. In caso di reclamazioni o di richieste che non possono essere gestite autonomamente dai dipendenti, i professionisti sono lì per occuparsi della faccenda, parlano con i clienti e organizzano ciò che è desiderato. Può trattarsi, ad esempio, di un consiglio per la scelta di un piatto o del vino giusto.

I responsabili e le responsabili della ristorazione coordinano anche la collaborazione con il personale di cucina e di pulizia. Per far sì che gli ospiti non vengano solo per il buon cibo, ma anche per l'ambiente piacevole, si occupano anche della decorazione delle sale per gli ospiti.



Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché il responsabile della ristorazione possa accogliere gli ospiti in un bell'ambiente, ordina nuove tovaglie e oggetti decorativi adatti per rendere l'ingresso più accogliente.
- ▶ Affinché una coppia che festeggia un anniversario possa godersi il menu richiesto anche con gli occhi, il responsabile della ristorazione sfiletta il pesce ordinato direttamente al tavolo.
- ▶ Affinché gli ospiti del ristorante non debbano aspettare troppo a lungo per il loro piatto, la responsabile della ristorazione migliora la programmazione del personale di servizio e quello di cucina.
- ▶ Affinché la responsabile della ristorazione possa aumentare i ricavi, effettua alcune analisi e calcoli sulla redditività e adotta le necessarie misure di miglioramento.

Fatti

Accesso Prima dell'esame:

- Impiegato/a di ristorazione AFC, impiegato/a di gastronomia standardizzata AFC o titolo equivalente e
- esperienza pratica di almeno 3 anni nel settore della ristorazione e
- i moduli richiesti o qualifiche equivalenti e
- completamento di un corso per formatori professionali.

Formazione Di norma, un anno di corsi preparativi in sistema modulare paralleli all'attività professionale.

Nota: i costi del corso sono parzialmente coperti dalla Confederazione.

Gli aspetti positivi Grazie alla molteplicità degli ospiti e dei dipendenti, i responsabili e le responsabili della ristorazione beneficiano di contatti interessanti e di un elevato grado di la-

voro di squadra. Inoltre, ogni ospite è felice quando arriva il momento di mangiare.

Gli aspetti negativi Gli ospiti insoddisfatti, i problemi in cucina o un'improvvisa prenotazione di un tavolo dopo l'altra possono dare sui nervi. La flessibilità e un atteggiamento positivo sono quindi caratteristiche molto utili.

Buono a sapersi In qualità di responsabile di ristorazione, si è il più importante punto di contatto tra il servizio, la cucina e gli ospiti. Inoltre, si è anche seduti in ufficio, perché solo un'ottima pianificazione e una comunicazione altrettanto buona consentono di far funzionare senza intoppi i processi di lavoro.

Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
buone maniere	[Bar chart showing importance level]		
comportamento coltivato	[Bar chart showing importance level]		
conoscenza delle lingue straniere	[Bar chart showing importance level]		
disponibilità a lavorare in orari irregolari	[Bar chart showing importance level]		
facilità nei contatti	[Bar chart showing importance level]		
interesse per la gastronomia e l'industria alberghiera	[Bar chart showing importance level]		
orientamento al cliente	[Bar chart showing importance level]		
qualità di leadership	[Bar chart showing importance level]		
resilienza	[Bar chart showing importance level]		
talento organizzativo	[Bar chart showing importance level]		

Percorsi di carriera

Bachelor of Science (SUP) in International Hospitality Management
Albergatore/trice-ristoratore/trice SSS (diploma federale)
Capo della ristorazione EPS, capo della ristorazione collettiva EPS (diploma federale)
Responsabile della ristorazione APF
Impiegato/a di ristorazione AFC, impiegato/a di gastronomia standardizzata AFC o titolo equivalente (vedi ammissione)