



**Impiegato, impiegata
del settore alberghiero-
economia domestica AFC**

**Addetto, addetta
del settore alberghiero-
economia domestica CFP**



Che si tratti di un albergo, un istituto di cura o un ospedale, l'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica fanno sì che gli ospiti e i pazienti si sentano a loro agio. Garantiscono un ambiente pulito e curato, sono ben organizzati e lavorano in molti settori: allestiscono i buffet, servono bevande e pietanze, puliscono le camere e decorano gli ambienti.

Attitudini

Igiene e organizzazione sono per me fondamentali

Questi professionisti e queste professioniste assicurano ambienti accoglienti, ordine, pulizia e igiene impeccabile. Per svolgere i loro compiti in modo accurato ed efficiente, devono organizzare il loro lavoro in modo adeguato.

Sono socievole e ospitale

Gli impiegati e le impiegate del settore alberghiero-economia domestica sono aperti e cordiali. Negli alberghi accolgono gli ospiti mentre in un ospedale o in un istituto di cura hanno a che fare con pazienti in situazioni di vita spesso difficili.

Ho una buona condizione fisica

I lavori di pulizia e lavanderia, in particolare, possono essere fisicamente stanchi e la maggior parte dei compiti viene svolta stando in piedi o in movimento, il che richiede una buona forma fisica.

Sono versatile e flessibile

Le mansioni di questi professionisti e queste professioniste sono svariate. Lavorano in lavanderia, in cucina, nel servizio, nella pulizia, al ricevimento, in ufficio e devono reagire rapidamente agli imprevisti.

Ho buone abilità manuali

Gli impiegati e le impiegate del settore alberghiero-economia domestica stirano camicie e altra biancheria, decorano i locali in base all'evento o alla stagione e creano composizioni floreali.

Orientamenti

A seconda dell'azienda formatrice, gli apprendisti e le apprendiste si specializzano nel settore alberghiero o in quello dell'economia domestica. Per l'orientamento «**settore alberghiero**» è importante saper comunicare in una lingua straniera (una seconda lingua nazionale o l'inglese). Per l'orientamento «**economia domestica**» l'accento è posto sulla preparazione di pasti semplici, come spuntini o colazioni.

Condizioni di lavoro

Gli impiegati e le impiegate del settore alberghiero-economia domestica lavorano in istituti di cura, alberghi, ospedali e cliniche, ostelli o istituti sociali. All'interno dell'azienda hanno diverse postazioni di lavoro: nelle camere, in lavanderia, in cucina, al ristorante, nella sala colazione e nella caffetteria, al ricevimento e in ufficio per svolgere lavori amministrativi. Questa professione prevede orari di lavoro irregolari con turni serali e nei fine settimana.

Ospitalità e discrezione

Negli alberghi, questi professionisti e queste professioniste danno il benvenuto a ospiti provenienti da tutto il mondo, spesso in una lingua straniera. Negli ospedali o negli istituti di cura sono attenti alle esigenze dei pazienti, ad esempio anticipando le loro necessità, dalla semplice conversazione ai bisogni quotidiani. Svolgono i loro compiti sempre in modo discreto e sanno quando è necessario contattare il personale medico o altri professionisti.

Formazione AFC

Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.

cura della biancheria, organizzazione e implementazione delle procedure aziendali. Alle materie professionali si aggiungono la cultura generale, lo sport e il tedesco.

Durata

3 anni

Corsi interaziendali

I corsi interaziendali comprendono in totale 19 giornate, ripartite su tutto l'arco della formazione. Si svolgono presso il Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano e sono organizzati dall'associazione professionale Economia Domestica Ticino. Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base.

Orientamenti

- Settore alberghiero
- Economia domestica

Azienda formatrice

Istituti di cura, alberghi, ospedali e cliniche, ostelli o istituti sociali

Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di impiegato o impiegata del settore alberghiero-economia domestica

Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole che formano impiegati e impiegate del settore alberghiero-economia domestica. Nella Svizzera italiana le lezioni si svolgono 1 giorno a settimana presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPA) del Centro professionale tecnico (CPT) di Lugano-Trevano, dove è anche possibile frequentare due volte l'anno un corso blocco di cinque settimane, così come a Interlaken (BE) o Pontresina (GR). Temi di insegnamento: immagine e comunicazione, servizio di bevande e pietanze, pulizia e allestimento di ambienti,

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.



Questi professionisti e queste professioniste preparano piatti semplici o bevande come il cappuccino.

Un servizio di ottimo livello

Thomas Gregolin svolge il suo tirocinio in un albergo di lusso situato nei pressi del lago Lemano. Fra servizio, amministrazione, controllo tecnico e ricevimento, il giovane apprendista scopre i numerosi aspetti del mondo alberghiero.

In albergo, Thomas percorre avanti e indietro i corridoi di marmo con i soffitti ornati di lampadari. Questo edificio imponente, costruito nel 1861, è una meta ambita per il turismo di lusso nella Svizzera romanda. «Ho sempre voluto lavorare in un albergo a cinque stelle perché apprezzo il servizio che propone» spiega l'apprendista.

Thomas ha scoperto questa professione grazie ai suoi genitori, che hanno

✓ Con rapidità e abilità, Thomas stirà delle camicie bianche.

lavorato entrambi nel settore. «Ho scelto la strada del tirocinio perché volevo entrare il prima possibile nel mondo del lavoro, dove le persone lavorano in modo serio e bisogna sempre dare il massimo.» Dopo aver sollecitato più volte il suo attuale datore di lavoro, ha ottenuto uno stage e poi un posto di tirocinio.

Una formazione variegata

Durante la formazione, l'apprendista ha scoperto i vari settori dell'alberghiera. Ora è in grado di rifare i letti, presentare un piatto e stirare una camicia. Thomas ha già lavorato, ad esempio, nel servizio della colazione come capo caffettiere. Qui ha imparato a preparare e servire i caffè e tutte le altre bevande calde e fredde.

Il giovane apprendista assume anche la funzione di responsabile e gestisce le squadre di pulizia, occupandosi della pianificazione, delle decorazioni floreali o del controllo delle camere. L'anno prossimo si occuperà invece del lavoro al ricevimento.

La fiducia, un fattore di successo

Al ristorante o ai piani, l'apprendista è sempre in contatto con la clientela dell'albergo e questo è un aspetto della professione che apprezza molto. «Amo parlare in altre lingue con persone che

Thomas Gregolin
17 anni, impiegato del settore alberghiero-economia domestica AFC al 2° anno di tirocinio presso un albergo di lusso



vengono da ogni angolo del mondo. Incontriamo persino personaggi famosi!»

Il giovane ha dovuto affrontare anche delle sfide quali lo sforzo fisico, lo stress o l'insoddisfazione di alcuni ospiti. Difficoltà che ha saputo superare, in parte grazie alla fiducia in sé stesso. «È importante mostrare di essere sicuri e di conoscere la propria professione.»

Dopo il tirocinio, Thomas desidera ottenere la maturità professionale per poter entrare in una scuola alberghiera. Sogna di aprire un giorno una propria struttura, lavorare per un grande albergo di lusso oppure di lanciarsi nella sua seconda passione, la politica.



Cordialità contagiosa e responsabilità in crescita

Sara Cereghetti è stata attratta da questa professione per la varietà dei compiti che offre e per la sua natura dinamica. Oggi è più che soddisfatta e convinta della sua scelta, che corrisponde alle sue aspettative.

Sara ci accoglie sorridente nella casa per anziani in cui lavora e dove ha svolto il tirocinio. È entusiasta di mostrarci le varie attività che la impegnano durante la giornata e di farci scoprire la sua professione, che ama molto.

«I compiti principali comprendono la lavanderia, le pulizie e l'allestimento dei locali, il servizio, l'accoglienza e alcuni lavori amministrativi e di logistica. In lavanderia mi occupo di smistare la biancheria dei residenti, avvio il processo del lavaggio, dell'asciugatura e della piegatura. In seguito, mi reco nelle stanze degli ospiti con la biancheria pulita e la ripongo ordinatamente negli armadi. Svolgo anche piccoli lavori di cucito, ad esempio cucio i bottoni.»

Sara Cereghetti

25 anni, impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC presso una casa per anziani

Doti comunicative...

La giovane professionista è molto socievole, cordiale e a suo agio con le persone. «Nel nostro lavoro bisogna avere delle buone doti comunicative e saper collaborare anche con le altre figure professionali attive nella struttura, come il personale curante e gli infermieri. Può ad esempio succedere che ci sia una stanza infetta, in questi casi dobbiamo essere informati dai nostri colleghi e agire velocemente. Esiste un protocollo preciso da seguire per svolgere le pulizie e dobbiamo indossare delle protezioni personali per garantire la nostra sicurezza. Senza una buona comunicazione e collaborazione sarebbe difficile svolgere il lavoro in modo adeguato.»

...e capacità relazionali

È importante anche sapersi relazionare con i residenti, con i quali Sara e i suoi colleghi sono molto in contatto. «Questo avviene soprattutto durante le pulizie o il servizio dei pasti. Siamo in contatto con loro anche in occasione di eventi speciali, quando si festeggia un compleanno e ci occupiamo di allestire tutta la sala. Queste occasioni mi piacciono particolarmente perché posso esprimere la mia creatività per



▲ Sara esegue piccoli lavori di cucito con la macchina da cucire.

rendere unico l'evento e rallegrare gli ospiti. Vederli contenti significa che l'obiettivo è stato raggiunto.»

Sempre più responsabilità

«Ottenuto l'AFC, i miei superiori hanno voluto darmi la possibilità di crescere professionalmente e ho cominciato a seguire dei corsi per perfezionarmi, tra cui un corso per diventare formatrice professionale. Da quest'anno inoltre ho la funzione di responsabile della formazione del settore dell'economia domestica per l'istituto in cui lavoro. Mi piace moltissimo, trovo molto stimolante essere a contatto con le persone e trasmettere le mie esperienze, spiegare quello che ho imparato negli anni.» La giovane professionista è ambiziosa e svela che ha ancora qualche sogno nel cassetto: «Non voglio fermarmi qui, mi piacerebbe anche diventare responsabile del settore alberghiero-economia domestica e ottenere l'attestato professionale federale. In generale trovo positivo che questo AFC apra molte porte diverse, ci si può perfezionare o si può lavorare in strutture diverse.»

▼ L'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica discutono nel team i compiti da svolgere, ad esempio per occasioni speciali come le feste di compleanno.





Addetto, addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP:
la formazione professionale di base biennale

«Preferisco stare in lavanderia»

Sara Schildknecht

18 anni, addetta
del settore
alberghiero-
economia
domestica CFP al
2° anno di tirocinio,
lavora in un istituto
di formazione e
assistenza per
bambini e adulti
con disabilità

Perché hai scelto questa formazione?

Inizialmente ho fatto uno stage come fiorista, ma per questa professione bisogna conoscere i nomi latini dei fiori e delle piante e questo mi ha scoraggiata. I miei genitori mi hanno poi consigliato di fare uno stage come addetta del settore alberghiero-economia domestica. Quando ho iniziato mi sentivo un po' insicura perché le mansioni erano davvero molte, poi però mi sono resa conto che questo aspetto mi piaceva. Amo la versatilità della professione.

Cosa ti piace di più del tuo lavoro?

Preferisco lavorare in lavanderia, dove non solo lavo i vestiti, ma li piego, li riparo e tratto le macchie ostinate. Mi piace anche che l'azienda formatrice ci consente di vedere i diversi settori. Infatti, lavoro anche in cucina e in caffetteria.

Quali sono le principali sfide?

Bisogna essere capaci di lavorare in gruppo e di stare in piedi per molto tempo. Può diventare particolarmente difficile se non si è in forma fisicamente.

Quali sono i tuoi piani per il futuro?

Dopo il conseguimento del CFP desidero continuare subito con la formazione per ottenere l'AFC. Dopodiché non so ancora esattamente cosa farò. Probabilmente rimarrò in questa professione.



▲ Sara prepara un'omelette. Anche il lavoro in cucina fa parte delle sue mansioni.

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 del settore alberghiero-economia domestica. 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 del settore alberghiero-economia domestica CFP

 **Durata** 2 anni

Azienda formatrice

Il lavoro pratico corrisponde in gran parte a quello svolto dagli impiegati e dalle impiegate del settore alberghiero-economia domestica AFC.

Scuola professionale

- 1 giorno a settimana
- Temi: immagine e comunicazione, servizio di bevande e pietanze, pulizia e allestimento di ambienti, compiti nel ciclo della biancheria, implementazione delle procedure aziendali
- Nessuna lingua straniera
- Sedi: Lugano-Trevano (CPT) e altre scuole professionali in Svizzera

Corsi interaziendali

- 14 giornate distribuite sui 2 anni di formazione
- Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base

Impiegato, impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC

 **Durata** 3 anni

Azienda formatrice

Maggiori responsabilità, ad esempio nei rapporti con i clienti e i residenti
Orientamenti: settore alberghiero, economia domestica

Scuola professionale

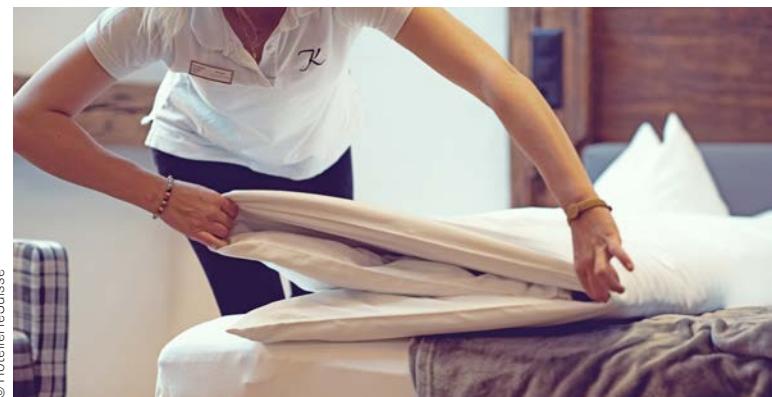
- 1 giorno a settimana o corsi blocco
- Temi: immagine e comunicazione, servizio di bevande e pietanze, pulizia e allestimento di ambienti, cura della biancheria, organizzazione e implementazione delle procedure aziendali
- Tedesco
- Sedi: Lugano-Trevano (CPT) e altre scuole professionali in Svizzera

Corsi interaziendali

- 19 giornate distribuite sui 3 anni di formazione
- Completano la formazione aziendale e scolastica mettendo l'accento su competenze pratiche di base



▲ **Lavare e stirare la biancheria** L'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica trattano la biancheria degli ospiti e della struttura. Utilizzano lavatrici industriali potenti e in grado di lavare grandi quantità di capi.



▲ **Pulizia e allestimento dei locali** Questi professionisti e queste professioniste puliscono le camere, rifanno i letti e allestiscono gli ambienti.

▼ **Organizzare e pianificare** Questi professionisti e queste professioniste pianificano i loro numerosi incarichi prima di eseguirli. Ad esempio, organizzano tutto il necessario per una festa di compleanno, fra cui anche una decorazione floreale adatta.



▲ **Servire bevande e pietanze** L'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica servono gli ospiti, ad esempio nella sala colazione di un albergo.



▲ **Contatti con gli ospiti e la clientela** Alla ricezione, l'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia domestica accolgono gli ospiti, i pazienti o i visitatori.



▲ **Compiti amministrativi** Questi professionisti e queste professioniste ordinano ai computer alimenti, biancheria e materiale di consumo per rifornire le scorte.



◀ **Istruzione del personale** L'impiegato e l'impiegata del settore alberghiero-economia spiegano ai collaboratori e alle collaboratrici come utilizzare correttamente i vari macchinari.



Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 700 giovani iniziano la formazione professionale di base di impiegato e impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC e circa 300 quella di addetto e addetta del settore alberghiero-economia domestica CFP. Chi cerca un posto di tirocinio ha buone possibilità di ottenerlo.

Numerose opportunità di sviluppo

Anche dopo la formazione i professionisti e le professioniste sono molto richiesti sul mercato del lavoro. Esiste inoltre la possibilità di cambiare settore, ad esempio da quello sanitario a quello alberghiero o viceversa. Nel settore del turismo è anche possibile lavorare stagionalmente, ad esempio in una località sciistica o su una nave. Ci sono numerose opportunità di formazione continua. La più diffusa è quella per diventare responsabile del settore alberghiero-economia domestica APF. Con l'invecchiamento della società, la necessità di personale qualificato nel settore sanitario è in costante aumento.



Qualifica professionale per adulti

Ci sono molte persone che lavorano da anni nel settore dell'alberghiera e dell'economia domestica ma che non sono in possesso di una qualifica professionale riconosciuta. Per loro esiste la possibilità di ottenere un attestato federale di capacità (AFC) come impiegato o impiegata del settore alberghiero-economia domestica anche senza dover effettuare un tirocinio. A patto di disporre già dell'esperienza professionale necessaria, gli adulti possono infatti sostenere direttamente l'esame finale. È possibile frequentare appositi corsi di preparazione parallelamente all'attività lavorativa.

www.orientamento.ch/qualifica-adulti



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.economiadomestica-ti.ch, oml Economia Domestica Ticino

www.mestierialberghieri.ch, informazioni sulle professioni del settore alberghiero e della ristorazione

www.carreraalberghiera.ch, panoramica delle formazioni di base e continue nel settore alberghiero e della ristorazione

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari



Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

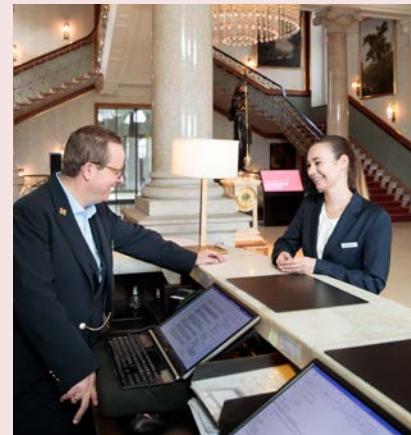
Corsi: formazioni di durata variabile organizzate dalle scuole e dalle associazioni professionali

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): responsabile del settore alberghiero-economia domestica, responsabile della tecnica di pulizie, responsabile della ristorazione, esercente albergatore/trice, chef/fe de réception

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: capo del settore alberghiero-economia domestica, capo della ristorazione collettiva, dirigente in facility management e manutenzione, capo della ristorazione

Scuole specializzate superiori (SSS): responsabile di facility management, albergatore/trice-ristoratore/trice

Scuole universitarie professionali (SUP): bachelor in Facility Management o in Hospitality Management



Responsabile del settore alberghiero-economia domestica APF

Chi ha lavorato almeno tre anni come impiegato o impiegata del settore alberghiero-economia domestica AFC con esperienza in ambito dirigenziale e ha conseguito i moduli necessari può sostenere l'esame per diventare responsabile del settore alberghiero-economia domestica. Solitamente il responsabile e la responsabile del settore alberghiero-economia domestica gestiscono più settori: pulizia, lavanderia e servizio. Pianificano e controllano i lavori, preventivano e organizzano il materiale di riserva, istruiscono il personale, formano gli apprendisti e collaborano in modo interdisciplinare con diversi gruppi professionali.

Albergatore-ristoratore, albergatrice-ristoratrice SSS

Questi professionisti e queste professioniste gestiscono autonomamente imprese nel settore alberghiero e della ristorazione. In veste di quadri, dispongono di conoscenze approfondite nel settore alberghiero, nella ristorazione, in economia aziendale e gestione aziendale. È necessario aver concluso una formazione professionale di base triennale oppure disporre di un altro diploma di livello secondario II (maturità liceale, certificato di scuola specializzata, ecc.).

Impressum

1^a edizione 2024

© 2024 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

ISBN 978-3-03753-358-1

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO, CSFO Edizioni, www.csfo.ch, info@csfo.ch

Il CSFO è un'istituzione specializzata dei Cantoni (CDPE) ed è sostenuto dalla Confederazione (SEFR).

Ricerca e redazione: Sara Artaria, Roger Bieri, Emilie Chassot, CSFO **Traduzione:** Sara Laudonio, Wald ZH

Revisione testi: Valentina de Sena, GastroTicino;

Medea Trisconi, UOSP; Economia Domestica Ticino

Foto: Viola Barberis, Claro; Thierry Porchet, Chavornay; Frederic Meyer, Wangen; Maurice Grünig,

Dominique Meienberg, Zurigo; HotellerieSuisse, Berna

Concetto grafico: Eclipse Studios, Sciaffusa

Realizzazione: Roland Müller, CSFO **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: FE3-3256 (esemplare singolo), FB3-3256 (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 SEFR.