

## Descrizione

L'impiegato e l'impiegata di gastronomia standardizzata lavorano in ristoranti di centri commerciali, autogrill, take away e simili, dove si occupano di preparare e servire le pietanze davanti agli ospiti, presentare i prodotti nella vetrina, consigliare la clientela, incassare, promuovere le vendite, pianificare i turni di servizio, eseguire le ordinazioni, gestire il magazzino, garantire la qualità e l'igiene.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata svolgono la loro attività presso aziende che gestiscono diversi ristoranti secondo lo stesso concetto: ad esempio ristoranti di centri commerciali, autogrill, aeroporti, ristoranti aziendali, take away o catene di caffetterie. Questa professione è poliedrica. Una parte del loro lavoro consiste nel presentare cibi e bevande al banco di vendita e d'esposizione o nelle vetrine, nel consigliare gli ospiti del ristorante e nel preparare svariati piatti davanti ai loro occhi. Ma gli impiegati di gastronomia standardizzata sono attivi anche "dietro le quinte", dove si occupano di ordinare e controllare le bevande e le derrate alimentari, di introdurre nuovi colleghi, di allestire i piani d'impiego per i turni, nonché di espletare altri compiti amministrativi. Il loro campo di attività rappresenta quindi il punto d'incontro ideale tra mondo del lavoro commerciale e gastronomico e offre la possibilità di assumere molteplici responsabilità gestionali e tecniche.

Gli impiegati di gastronomia standardizzata prendono le comande e servono con rapidità, attenzione e cortesia gli ospiti, tenendo in considerazione eventuali richieste particolari e dando consigli competenti. Incassano subito l'importo delle consumazioni impiegando moderni sistemi di casse registratrici. Presentano inoltre in modo decorativo e appetitoso le pietanze nella vetrina. Nella parte di lavoro che non si svolge a contatto diretto con la clientela, gli impiegati di gastronomia standardizzata discutono con il superiore i piani di servizio, le ordinazioni e il programma del giorno, trasmettono ai fornitori le ordinazioni per completare regolarmente le scorte di derrate alimentari, immagazzinano e registrano la merce acquistata (gestione amministrativa), attuano in maniera efficace azioni e misure di promozione delle vendite (marketing), garantiscono la qualità ineccepibile dei prodotti venduti.

Il lavoro, molto variato, si svolge in un piccolo team. Fin dall'inizio è importante conoscere bene i processi di lavoro nel ristorante. A differenza che nella gastronomia classica, dove i clienti sono serviti al tavolo, in quella standardizzata gli ospiti di regola si servono da soli. Essi devono sentirsi a loro agio: tutto deve quindi sempre essere perfettamente ordinato e pulito. Il rispetto delle norme igieniche è fondamentale per questo mestiere, come pure l'utilizzo delle apparecchiature in maniera corretta e sicura. Un'altra caratteristica della professione è il ritmo di lavoro che può aumentare notevolmente in alcuni momenti della giornata, ad esempio in occasione del grande afflusso di ospiti che si registra di solito a mezzogiorno o alla sera. Alla base di una preparazione accurata e di un'organizzazione efficace vi è anche la buona collaborazione e coordinazione all'interno del team.

## Formazione

Durata: 3 anni

Formazione professionale di base (tirocinio) presso un ristorante di un centro commerciale, un autogrill, un ristorante aziendale, un take away o un'azienda analoga e frequenza dei corsi a blocco presso la Scuola professionale artigianale e industriale (SPAI) di Lugano -Trevano. Materie d'insegnamento a scuola: pianificare e organizzare processi; approvvigionare e preparare prodotti; presentare e vendere prodotti, consigliare gli ospiti; garantire sostenibilità e sicurezza; applicare la lingua inglese; cultura generale; sport. La persona in formazione segue inoltre i corsi interaziendali (20 giornate) organizzati dall'associazione professionale di categoria.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene l'attestato federale di capacità (AFC) di IMPIEGATO DI GASTRONOMIA STANDARDIZZATA o IMPIEGATA DI GASTRONOMIA STANDARDIZZATA

(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 30 agosto 2012)

## Requisiti

- assolvimento della scolarità obbligatoria
- conoscenza di lingue straniere

## Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Attitudine a lavorare in gruppo
- Capacità di adattarsi a orari irregolari e notturni
- Cortesia e tatto
- Igiene e pulizia
- Rapidità di esecuzione
- Resistenza psichica

## Condizioni di lavoro

Gli impiegati di gastronomia standardizzata operano seguendo precise direttive, in quanto l'intera logistica, la produzione e le procedure di lavoro sono estremamente standardizzate: tutto viene pianificato in modo chiaro. Nel contempo devono essere molto flessibili e disponibili a lavorare la sera, durante il fine settimana e nei giorni festivi. Sono attivi su più fronti: preparazione di piatti e consulenza per gli ospiti, lavoro alla cassa, pianificazione dei turni, ordinazione e controllo delle derrate alimentari e altri compiti amministrativi. Fanno parte di un team. Devono saper gestire ritmi di lavoro che a volte diventano frenetici. Disporre di doti organizzative, conoscere una o più lingue straniere e avere un aspetto curato è pure importante per svolgere questa attività. Le prospettive professionali sono molto buone, esistono parecchie aziende attive nella gastronomia standardizzata. All'interno delle stesse è possibile fare carriera: seguendo una formazione continua si possono ricoprire rapidamente posizioni di responsabilità.

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

2018: 5; 2017: 3; 2016: 4

## Perfezionamento

- corsi e seminari organizzati da istituzioni pubbliche o private e dalle associazioni professionali;
- maturità professionale che agevola l'accesso ai perfezionamenti professionali e alle scuole universitarie professionali (SUP);
- formazione supplementare in una professione affine;
- esame per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di capocuoco/a o di responsabile della ristorazione;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma federale di capo/a della ristorazione dipl., di capo/a della ristorazione collettiva dipl. o di esercente albergatore/trice dipl.;
- diploma cantonale di esercente (per il Ticino: corso di preparazione all'esame cantonale proposto da GastroTicino);
- scuola superiore alberghiera e del turismo di Bellinzona (SSAT) per conseguire il titolo di albergatore/trice-ristoratore/trice dipl. SSS;
- scuola universitaria professionale alberghiera (SUP) di Losanna.

Altre offerte di formazione continua su:

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

## Professioni affini

- Cuoco (AFC)/Cuoca (AFC)
- Cuoco in dietetica (AFC)/Cuoca in dietetica (AFC)
- Impiegato di ristorazione (AFC)/Impiegata di ristorazione (AFC)
- Macellaio-salumiere (AFC)/Macellaia-salumiera (AFC)
- Panettiere-pasticciere-confettiere (AFC)/Panettiera-pasticciera-confettiera (AFC)

## Indirizzi

CPT Centro professionale tecnico Lugano/Trevano  
SPAI Scuola professionale artigianale e industriale  
6952 Canobbio  
Telefono: 091 815 10 11  
<http://www.cpttrevano.ti.ch>

Hôtel & Gastro Formazione  
Formazione professionale  
via Gemmo 11  
6900 Lugano  
Telefono: 091 961 83 11  
<http://www.mestierialberghieri.ch>

Hôtelleriesuisse  
Monbijoustrasse 130  
Formazione professionale  
Case postale  
3007 Berna  
Telefono: 031 370 41 11  
<http://www.hotelleriesuisse.ch>