

**Cerimonia di premiazione dei migliori apprendisti  
nel settore alberghiero e della ristorazione  
Intervento di Gabriele Gendotti – Consigliere di Stato e Direttore del DECS**

Bellinzona, 12 ottobre 2010

Stimati

presidente di GastroTicino Marco Huber,  
presidente Hotel & Gastro formazione Federico Haas,  
cari docenti formatori,  
gentili signore, egregi signori,

ma soprattutto, cari neodiplomati,

un Cantone a forte vocazione turistica come il Ticino non può lasciare alla semplice buona volontà personale, che pure è un fattore fondamentale per la buona riuscita di ogni impresa, la promozione di un servizio di qualità che viene offerto in un bar, in un ristorante o in un albergo agli ospiti che decidono di visitare il nostro bel Cantone per una vacanza estiva o anche solo per passarci pochi giorni, magari per partecipare a un congresso scientifico.

Per chi vuole esercitare la professione di esercente o di albergatore appare sempre più importante, direi inevitabile, poter contare su una formazione adeguata e altamente qualificante. Sapere cosa fare e sapere come e quando farlo costituisce indubbiamente la risposta migliore che potete avere a disposizione – cari neodiplomati – per dare al servizio che viene dato al turista le migliori opportunità di successo. È un elemento fondamentale per un settore così importante per l'economia dell'intero Cantone, un settore che deve misurarsi con una concorrenza sempre più agguerrita.

Ed è essenzialmente per questa ragione che – come direttore del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport – sono molto contento di partecipare a questa bella cerimonia di premiazione ai migliori apprendisti nel settore alberghiero e della ristorazione.

Intanto, perché questo momento rappresenta per i diretti interessati un primo punto di arrivo, che per qualcuno può anche essere un punto di partenza, di cui essere giustamente orgogliosi. Il percorso formativo che avete seguito ha messo alla prova la vostra volontà di riuscita e il risultato raggiunto – ne sono certo – è frutto del vostro impegno e di qualche sacrificio che avrete dovuto ritagliare sul versante dello svago e del divertimento. La conclusione positiva del vostro apprendistato è sicuramente anche merito delle vostre famiglie, che ringrazio di cuore per il sostegno che di sicuro non vi hanno fatto mancare.

Questo momento festoso rappresenta inoltre un momento gratificante per l'istituzione formativa in quanto tale, premiando il lavoro svolto da chi vi ha fornito le conoscenze e le competenze per esercitare la professione nel settore della ristorazione e dell'albergheria. Mi riferisco naturalmente al prezioso contributo dei docenti formatori, alla loro capacità nel saper coinvolgere i giovani nel corso del loro tirocinio, accompagnandoli in un percorso di costante e continuo miglioramento delle loro doti e attitudini verso un mestiere che chiede molto.

D'altra parte, in tutte le professioni oggi bisogna di nuovo saper dimenticare di avere un orologio al polso, nel senso che si sa quando si comincia ma è ben difficile prevedere quando finisce la giornata. Solo per questo aspetto, che comporta importanti rinunce dal profilo familiare e dei contatti sociali, la categoria merita tutti i nostri migliori apprezzamenti.

Ma significa anche – e direi soprattutto – avere un atteggiamento aperto e cordiale, per poter accogliere gli ospiti, sempre graditi, anche in quelle giornate o in quei momenti della giornata in cui l'umore, per mille buone ragioni, non è ai suoi massimi livelli. Sarà proprio in quei frangenti che uscirà tutta la professionalità di chi lavora in un ristorante o in albergo, e non solo quelli a cinque stelle: un sorriso, un gesto gentile, una battuta simpatica che mette a proprio agio il turista, saranno questi gli ingredienti personali che faranno la differenza.

Il resto lo farà la qualità del vostro lavoro. Avete tutti gli strumenti per far bene. Servire correttamente una bibita, offrire un piatto ben cucinato, preparare a regola d'arte una camera d'albergo. Sono cose che non passano inosservate, che fanno piacere e che, specialmente, fanno ritornare l'ospite anche in futuro. Perché è ovvio: chi viene trattato bene è invogliato a tornare.

Avrete quindi la possibilità di tessere dei rapporti frequenti e duraturi con la vostra clientela, rapporti interessanti anche dal profilo umano che arricchiranno la vostra esperienza personale. E tutto questo lo farete con discrezione, tatto e sensibilità nei confronti di chi viene a beneficiare di un servizio che non si trova ovunque.

Ecco, cari neodiplomati, sono convinto che saprete farvi onore, anzi saprete col tempo e la dedizione farvi anche un nome in questo settore professionale. Ancora una volta, come dico spesso a chi conclude un iter formativo, sta a voi e al vostro impegno. Il premio che ricevete oggi, d'altra parte, indica che siete sulla strada giusta. Vi auguro allora di poterla percorrere incontrando le soddisfazioni per le quali vi siete tanto impegnati.

A Gastro Ticino rinnovo i ringraziamenti per tutto quello che continuano a fare per la formazione professionale, per la qualità di una professione che chiede molto, come dicevo, ma che sa anche essere generosa in gratificazioni.

Vi ringrazio per l'attenzione.

*Gabriele Gendotti, Consigliere di Stato*

*Direttore del Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport  
Repubblica e Cantone Ticino*