

L-GAV – gut für alle  
CCNT – bonne pour tous  
CCNL – bene per tutti



23

## Rapporto annuale

della commissione di  
sorveglianza per il CCNL  
[www.ccnl.ch](http://www.ccnl.ch)

# Il CCNL nel settore alberghiero e della ristorazione svizzero: bene per tutti

L'industria alberghiera e della ristorazione, che conta più di 250'000 lavoratrici e lavoratori e circa 32'000 aziende, figura fra i maggiori settori della Svizzera. Per promuovere i propri interessi, circa il 17% di tutti i lavoratori è associato a Hotel & Gastro Union, Unia o Syna. Il 90% di tutti i datori di lavoro appartiene a una delle associazioni GastroSuisse, HotellerieSuisse e Swiss Catering Association (SCA). I loro organi decisionali, nell'estate del 2023, hanno deciso di presentare al Consiglio federale la domanda di proroga di un altro anno della dichiarazione di obbligatorietà generale (DOG) del contratto collettivo nazionale di lavoro. Il Consiglio federale ha approvato la proroga della dichiarazione di obbligatorietà generale, per cui l'attuale CCNL è valido sino alla fine del 2024 e ha carattere obbligatorio generale. E con questo l'industria alberghiera e della ristorazione suggella la stabilità di una partnership sociale che dura ormai da 50 anni. Il CCNL assicura condizioni quadro eque e unitarie e condizioni d'impiego al passo coi tempi. Inoltre promuove la professionalizzazione, sostenendo in misura determinante le formazioni e i perfezionamenti. Attraverso queste misure, le parti sociali consolidano la competitività del settore alberghiero e della ristorazione svizzero. Fedeli al motto «dal settore per il settore», gettano le basi per un successo duraturo e garantiscono una qualità elevata.

# Contenuto

**2–4**

Editoriale

**15–21**

La campagna nazionale di formazione è una storia di successo

**5–7**

Le prestazioni annuali in sintesi

**22–23**

Progetti completati e in corso

**8–14**

Esecuzione del contratto

**24–26**

Organo esecutivo del contratto collettivo nazionale di lavoro

# Editoriale

## Industria alberghiera e della ristorazione: un settore in cambiamento

La clientela è tornata: il settore sta vivendo un vero e proprio boom, solo la carenza di personale frena l'entusiasmo.

Il futuro della ristorazione sta diventando sempre più entusiasmante e, soprattutto, più impegnativo per tutti i soggetti coinvolti, datori di lavoro e personale. Sarà quindi fondamentale credere nel futuro del settore e orientarlo verso di successo.

Le aziende sono confrontate costantemente con sfide sempre nuove che influiscono sul futuro della ristorazione:

- Sostenibilità
- Globalizzazione
- Cambiamento economico
- Mutamenti demografici
- Delivery e lifestyle
- Digitalizzazione
- Automazione
- Ecc.

Queste tendenze stanno cambiando le attività esistenti, favorendo al tempo stesso la nascita di nuove forme di impresa. I datori di lavoro devono gestire nuove condizioni quadro, mentre il loro personale deve abituarsi a nuove forme di lavoro e perfezionare le proprie competenze con apposite formazioni.

Le parti sociali del settore alberghiero e della ristorazione hanno riconosciuto questi sviluppi già nel 2010 e, con il contratto collettivo di lavoro di allora, hanno lanciato il programma di formazione e perfezionamento sostenuto finanziariamente con il CCNL. Un progetto che, dopo un inizio difficile, si è trasformato in una storia di successo senza precedenti. Dalla qualificazione del personale senza apprendistato alla promozione di esami professionali e di esami professionali superiori fino a corsi di perfezionamento mirati per le sfide future, anche per i responsabili di impresa.

L'impatto del nostro sostegno finanziario nel settore della formazione e del perfezionamento è stato analizzato nell'autunno del 2023 in uno studio esterno che ha messo in evidenza l'effetto positivo di un perfezionamento sulla crescita professionale dei partecipanti ai corsi, nonché i vantaggi per le aziende nelle quali lavorano. Per il futuro, lo studio propone un ampliamento dell'offerta nella Svizzera latina e l'integrazione di offerte in altri ambiti, come la digitalizzazione e l'economia aziendale.

Dal 2010, un monitoraggio periodico ha dimostrato che gli investimenti nella formazione aumentano la produttività delle aziende del settore alberghiero e della ristorazione. La sfida futura per le parti sociali sarà quella di predisporre i fondi necessari per proseguire e ampliare i corsi di formazione e di perfezionamento sovvenzionati dal CCNL.

### **Esecuzione del contratto**

Anche nell'anno in esame sono stati eseguiti più di 4'500 controlli per quanto riguarda il rispetto del CCNL. Purtroppo, l'adempimento del contratto ha registrato un leggero peggioramento e sono state quindi disposte 281 multe per ripetuta violazione del CCNL e 128 sanzioni dirette (mancata registrazione dell'orario di lavoro), in totale 126 in meno dell'anno precedente.

Nell'anno in esame la collaborazione con i cantoni è significativamente migliorata. Le informazioni richieste sulle nuove attività aperte nell'industria alberghiera e della ristorazione sono state fornite dalla maggior parte dei cantoni, di cui sei si sono aggiunti nell'anno in esame. In questo modo, ci avviciniamo al nostro obiettivo di sostenere le nuove attività sin dall'inizio con una visita da parte di un'ispettrice o di un ispettore, contrastando così sul nascere un potenziale rischio di violazione del CCNL.

### **Organizzazione**

L'organizzazione dell'ispettorato viene adeguata. Le ispettrici e gli ispettori devono supervisionare aree geografiche due volte più grandi e sono quindi assistiti da una o un assistente che fa capo a loro. In tal modo, il numero delle persone direttamente subordinate alla direttrice viene opportunamente ridotto.

Nella sede di Basilea la responsabile del servizio interno e sostituta della direttrice ha rinunciato a queste funzioni che esercitava da molti anni. Siamo stati in grado di occupare questa posizione con una figura interna all'organizzazione. Rahim Sefidan è il nuovo responsabile del servizio interno e sostituto della direttrice. Il signor Sefidan ha svolto per 13 anni la funzione di ispettore.

### **Servizio giuridico**

La domanda di informazioni legali risulta attestata sui livelli dell'anno precedente, sebbene si constati un passaggio dalle richieste telefoniche a quelle via e-mail. Il nostro sito Internet è stato visitato più di 366'000 volte. Ci adoperiamo per ridurre al minimo i tempi di attesa per le informazioni telefoniche. Nel 2024 adotteremo a tale scopo una serie di misure.

### **Formazione e perfezionamento**

La campagna di formazione, avviata l'anno precedente, è stata portata avanti per l'ultima volta nel 2023 e ha avuto un grande successo. Sono state approvate 3'555 richieste, con un incremento del 34% rispetto all'anno precedente. Anche nel 2023 siamo riusciti a superare ampiamente il nostro obiettivo di formare annualmente almeno l'1% del personale del settore.

I nostri programmi di formazione e perfezionamento sovvenzionati dal CCNL, introdotti nel 2010 nel settore alberghiero e della ristorazione, rappresentano un importante contributo alla qualificazione del personale, al fine di aumentare la produttività delle aziende e trattenere i lavoratori nel settore. Dal 2024 i corsi di formazione e perfezionamento sovvenzionati dal CCNL proseguiranno come prima della pandemia e dalla campagna di formazione. I costi dei corsi e le indennità per perdita di guadagno saranno assunti in misura ridotta. Il numero delle sovvenzioni corrisponde al livello senza campagna di formazione.

### **EED**

La digitalizzazione dei processi operativi dell'ufficio di controllo è stata completata, fatte salve poche eccezioni, e consente di lavorare in modo efficiente ed economico. Oltre al mantenimento e al miglioramento dei programmi esistenti, nell'anno in esame l'attenzione si è concentrata sulla sicurezza. Le applicazioni sono state esaminate e sono stati disposti aggiornamenti speciali. Il test periodico di sicurezza non ha rilevato alcun punto debole dall'esterno.

### **Prospettive**

Il nostro CCNL ha ottenuto dal Consiglio federale la dichiarazione di obbligatorietà generale anche per il 2024. Tuttavia, vi sono degli ostacoli politici che impediscono il futuro sviluppo del CCNL. Ad eccezione dei salari minimi, nell'anno in esame non si sono registrati ulteriori sviluppi.

L'efficienza della formazione e del perfezionamento sovvenzionati dal CCNL è stata esaminata esternamente e ha confermato l'effetto auspicato, fornendo anche suggerimenti per lo sviluppo futuro del programma.

Al fine di definire correttamente in futuro l'ambito di applicazione del nostro contratto è stato commissionato uno studio sullo sviluppo previsto del settore alberghiero e della ristorazione in Svizzera.

Ringraziamo tutte le collaboratrici e tutti i collaboratori per il grande impegno profuso nel lavoro quotidiano. I maggiori requisiti quantitativi derivanti dalla buona situazione economica del settore sono stati soddisfatti senza alcuna perdita di qualità.

Basilea, 30 aprile 2024

Peter Hohl  
Presidente della  
commissione  
di sorveglianza

Cosima Thurneysen  
Direttrice dell'ufficio  
di controlli

# Le prestazioni annuali in sintesi

All'ufficio di controllo del CCNL compete il controllo dell'esecuzione del contratto, che viene effettuato attraverso accertamenti svolti nelle aziende sull'intero territorio svizzero. Inoltre è l'interlocutore imparziale per le consulenze giuridiche gratuite relative al CCNL.

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021*</b>
Aziende assoggettate	32'692	31'939	31'083

### Controlli nelle aziende

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021*</b>
In seguito ad azioni legali	496	435	499
Sulla base di verifiche a campione	2'169	2'205	992
Controlli successivi	1'272	924	487
Sulla base della legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero (LLN)	66	37	18
Lavoratori stranieri presso datori di lavoro svizzeri	722	688	397
Sulla base della legge sui lavoratori distaccati	50	105	69
<b>Totale controlli nelle aziende</b>	<b>4'775</b>	<b>4'394</b>	<b>2'462</b>

### Informazioni giuridiche

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021*</b>
Per telefono	16'018	17'598	16'663
Per e-mail	9'363	8'562	7'067
Attraverso un colloquio personale	37	4	0
<b>Totale informazioni giuridiche</b>	<b>25'418</b>	<b>26'164</b>	<b>23'730</b>

### Altre prestazioni

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021*</b>
Accertamento assoggettamento nuovo campo di applicazione	1'130	892	767
Internet: visite al nostro sito Internet	366'000	363'226	318'226
Corsi di formazione e perfezionamento finanziati dal CCNL	3'555	2'661	2'142

\* L'attività dell'ufficio di controllo è stata limitata a causa della pandemia (vedere anche alle pagine precedenti e successive)

### **Relazione della commissione paritetica di sorveglianza del contratto collettivo nazionale di lavoro**

Nell'esercizio in esame, la commissione di sorveglianza si è riunita in seduta plenaria il 22 giugno 2023 a Berna e il 20 dicembre 2023 a Zurigo. I temi affrontati sono stati i seguenti:

- Bilancio e conto d'esercizio 2022
- Assegnazioni alle associazioni
- Budget 2024
- Rapporto annuale 2022
- Risultati del campionamento rappresentativo
- Vari casi giuridici (pene convenzionali)
- Progetti in corso

Il comitato della commissione di sorveglianza si è riunito undici volte nel 2023 in varie località.

Nell'ambito della sua regolare attività, ha affrontato i casi giuridici e ha sottoposto a un monitoraggio costante i risultati delle verifiche a campione (situazione attuale, controlli successivi), la situazione degli assoggettamenti secondo gli articoli 1 e 2 CCNL e il finanziamento di formazioni e perfezionamenti.

Inoltre ha trattato i seguenti punti:

- Ulteriore procedura per i corsi di formazione e perfezionamento sostenuti dal CCNL
- Richiesta di un'analisi sul futuro del settore alberghiero e della ristorazione
- Svolgimento dei controlli nell'ambito del personale a prestito
- Accordo fra la SECO e la commissione paritetica di sorveglianza del CCNL relativo all'esecuzione delle misure d'accompagnamento
- Convenzione sulle prestazioni relativa all'esecuzione della legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero
- Progetto IT, informazioni sullo stato dei lavori

# Esecuzione del contratto

L'ufficio di controllo ha il compito di verificare il rispetto del CCNL. Se in fase di controllo risulta che una o più disposizioni contrattuali non vengono rispettate, viene emesso un ammonimento e viene svolto automaticamente un controllo successivo nell'azienda. Se l'azienda non dispone di una registrazione dell'orario di lavoro, di una previdenza professionale o di un'assicurazione d'indennità giornaliera in caso di malattia, oppure se si tratta di ripetute violazioni del CCNL, la commissione di sorveglianza emana una pena convenzionale e la relativa azienda viene sottoposta anche a un controllo successivo.



Nell'anno in esame, gli utenti hanno usufruito, ancora una volta con una frequenza superiore all'anno precedente, della possibilità di avvalersi dei servizi dell'ufficio di controllo, tra l'altro per problemi legati all'esecuzione del contratto, e di promuovere un'azione legale. Da gennaio 2017 i cantoni hanno la possibilità di presentare un'azione legale all'ufficio di controllo, opportunità di cui si avvalgono sempre più spesso. Nel 2023 abbiamo raggiunto per la prima volta quota 200.

### Azioni legali presentate

	2023	2022
Hotel & Gastro Union	27	22
Unia	93	113
Syna	22	19
Privati	187	129
Cantoni	216	187
<b>Totale</b>	<b>545</b>	<b>470</b>

Inoltre, nel 2023 le ispettrici e gli ispettori hanno effettuato complessivamente 1'272 controlli successivi (da verifiche a campione e azioni legali).

In totale sono stati verificati 38'927 rapporti di lavoro.

### Legge sui lavoratori distaccati

Sulla base delle segnalazioni pervenute, le ispettrici e gli ispettori hanno controllato 1'620 lavoratrici e lavoratori stranieri presso 772 datori di lavoro svizzeri. In 26 aziende straniere sono stati richiesti e controllati i documenti necessari per un totale di 66 lavoratrici e lavoratori distaccati e di 24 lavoratrici e lavoratori indipendenti.

### Legge federale concernente i provvedimenti in materia di lotta contro il lavoro nero (LLN)

La convenzione del 2008 con il Cantone Basilea Città è stata rinnovata ovvero prolungata nel 2023. Nel complesso è stato redatto e inoltrato almeno un verbale sul lavoro nero in ciascuno dei controlli a campione in 66 aziende.

### Sanzioni

Nel 2023 la commissione di sorveglianza ha disposto 281 pene convenzionali per reiterata violazione del contratto collettivo di lavoro in applicazione dell'articolo 35 lett. f CCNL.

Nel 2023 sono state disposte sanzioni dirette per mancata registrazione dell'orario di lavoro (art. 35 lett. g CCNL) per un totale di 128 aziende.

### Accertamenti, perizie, consulenze

Nell'anno in esame, l'ufficio di controllo non ha eseguito perizie. Tuttavia, ha partecipato a vari procedimenti giudiziari relativi a spese di esecuzione o pene convenzionali in sospeso o all'attuazione di controlli. Sono, inoltre, in corso dei procedimenti giudiziari relativi all'assoggettamento al CCNL dell'industria alberghiera e della ristorazione. In 1'130 aziende sono stati effettuati accertamenti relativi all'assoggettamento al CCNL.

### **Informazioni giuridiche**

Anche quest'anno, si è fatto largo uso del servizio di informazioni telefonico dell'ufficio di controllo. Nel 2023 sono state fornite 15'151 (anno precedente: 16'793) informazioni gratuite sul CCNL, cui si sono aggiunte 867 (anno precedente: 805) informazioni riguardanti il diritto delle obbligazioni, la legge sul lavoro e l'incasso delle spese di esecuzione. Ne risulta una media giornaliera di circa 65 (anno precedente: 70) informazioni telefoniche per giorno di lavoro. Nell'anno di riferimento sono state eseguite 37 consulenze personali allo sportello (anno precedente: 4). Le richieste pervenute tramite e-mail sono state 9'363 (anno precedente: 8'562).

### **Incasso dei contributi alle spese di esecuzione**

Nel 2023 i contributi alle spese di esecuzione sono rimasti invariati a CHF 89 per azienda e per collaboratrice/collaboratore. Attraverso questo contributo viene sostenuta in misura sostanziale la professionalizzazione del settore, in quanto CHF 50 vengono destinati al finanziamento della formazione e del perfezionamento. I restanti CHF 39 vengono utilizzati per l'esecuzione del contratto nel settore alberghiero e della ristorazione.

Nel dicembre 2022 e nel corso del 2023 sono state spedite circa 33'486 fatture. Nel luglio 2023 abbiamo dovuto sollecitare 12'986 aziende. Di queste, nel febbraio 2024 l'ufficio di controllo ha trasferito 2'320 casi al proprio ufficio d'incasso. Alla fine dell'anno restavano ancora 695 casi in sospeso.

### **Campionamento rappresentativo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023**

Quindici ispettrici e ispettori dell'ufficio di controllo eseguono ogni anno verifiche rappresentative a campione nelle aziende per accertare il rispetto del CCNL. In virtù della dichiarazione di obbligatorietà generale, ogni azienda che offre servizi alberghieri e di ristorazione in Svizzera, e che abbia dei dipendenti, è assoggettata al CCNL e può essere controllata. I controlli vertono in particolare sulla registrazione dell'orario di lavoro e sui salari minimi. Il 1° gennaio 2023 è iniziata la nuova tornata di verifiche a campione con la selezione casuale di 2'200 aziende. Sono state selezionate 1'000 aziende in maniera casuale e altre 1'200 in base al rischio (sulla base di precedenti infrazioni del CCNL accertate).

Nell'esercizio in esame la tornata di verifiche a campione per il 2023 si è potuta nuovamente avviare puntualmente il 1° gennaio 2023. È stato quindi possibile effettuare le 2'200 verifiche a campione estratte a caso.

Il controllo si estende ai seguenti aspetti: salario minimo, registrazione e controllo dell'orario di lavoro.

### **Risultati delle verifiche a campione**

	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Aziende controllate	2'169	2'205
Senza contestazioni	1'455	1'465
Con contestazioni (incl. «contributi alle spese di esecuzione non conteggiati correttamente» e «registrazione dell'orario di lavoro presente ma non firmata»)	714	740
Salario minimo non corretto*	247	283
Registrazione dell'orario di lavoro mancante*	63	101
Nessun controllo dell'orario di lavoro	386	Dato non rilevato

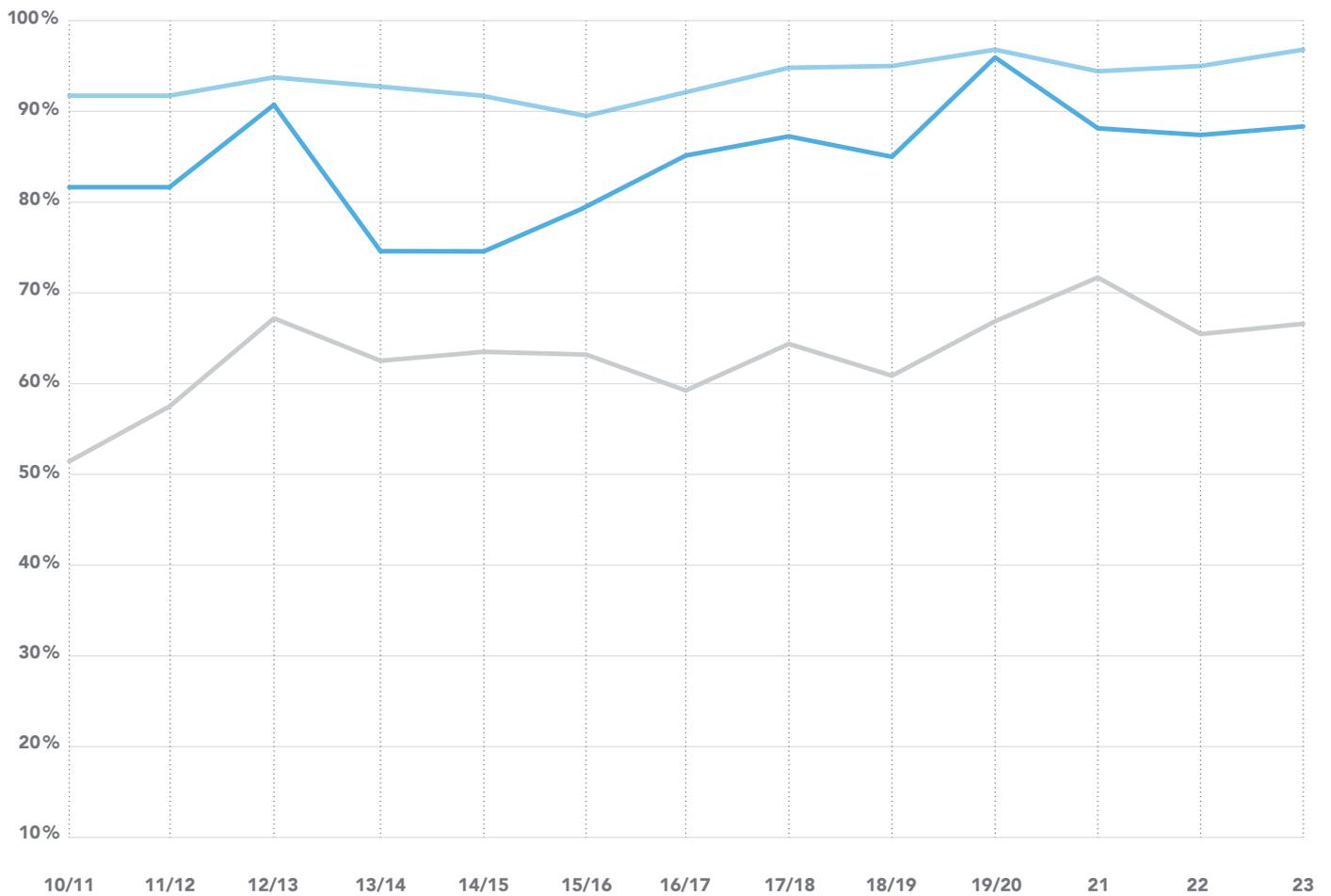
\* Sono possibili più indicazioni

## Esecuzione del contratto – Verifiche a campione

Confronto del campionamento rappresentativo dal 2010/11 al 2023

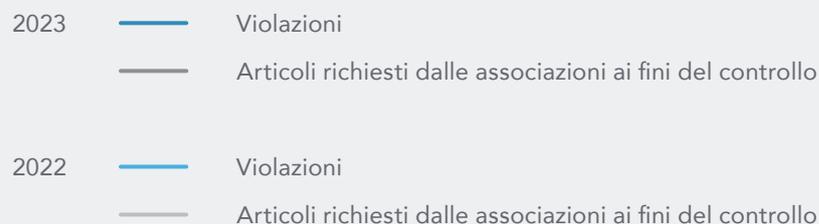
- Esiste una registrazione dell'orario di lavoro
- Vengono rispettati tutti i salari minimi
- Aziende senza contestazione

Avvertenza sul grafico: ogni anno vengono verificati la registrazione dell'orario di lavoro e il rispetto dei salari minimi. Il terzo settore viene ridefinito ogni anno.

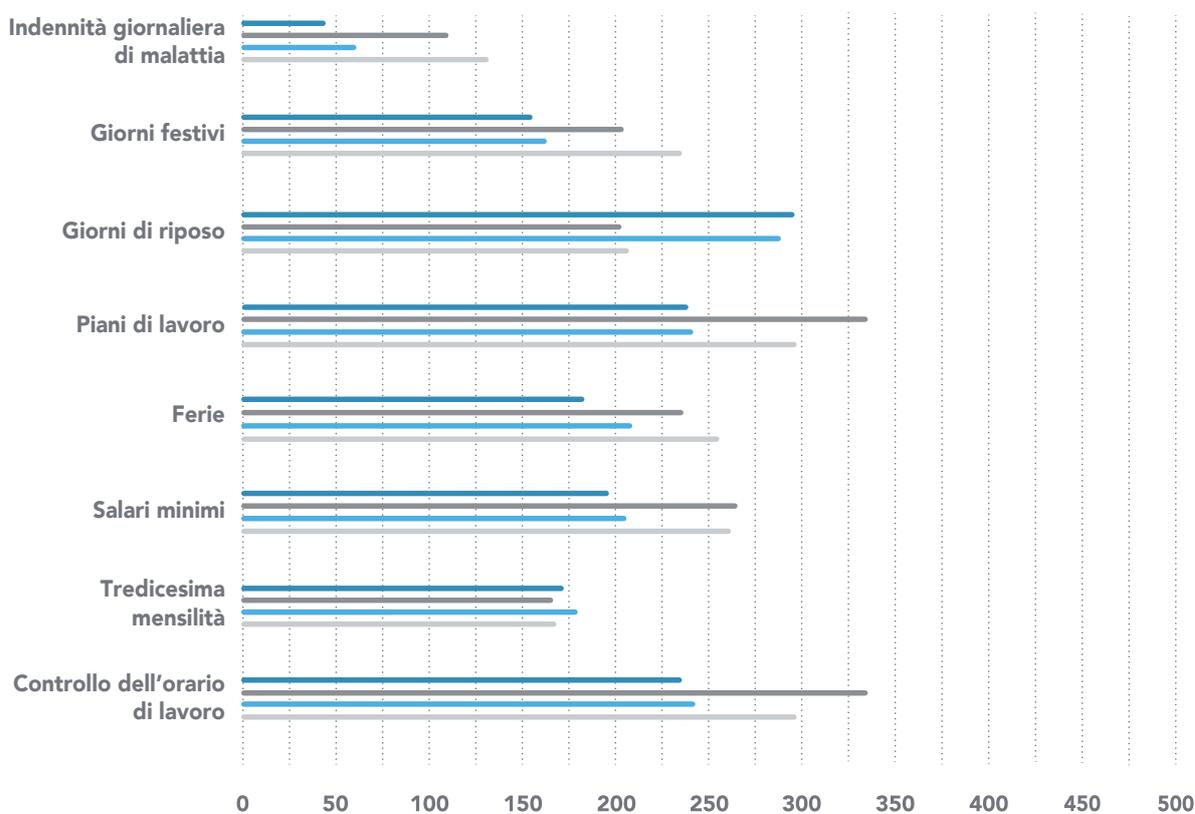


## Esecuzione del contratto – Azioni legali

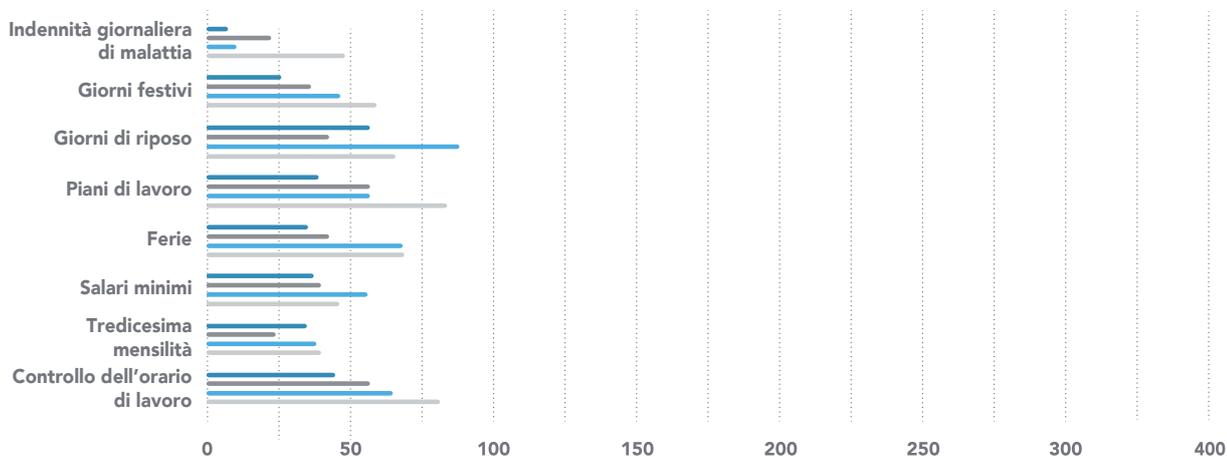
Violazioni accertate del CCNL sulla base di azioni legali individuali e collettive e articoli di cui è richiesto il controllo nelle azioni legali collettive



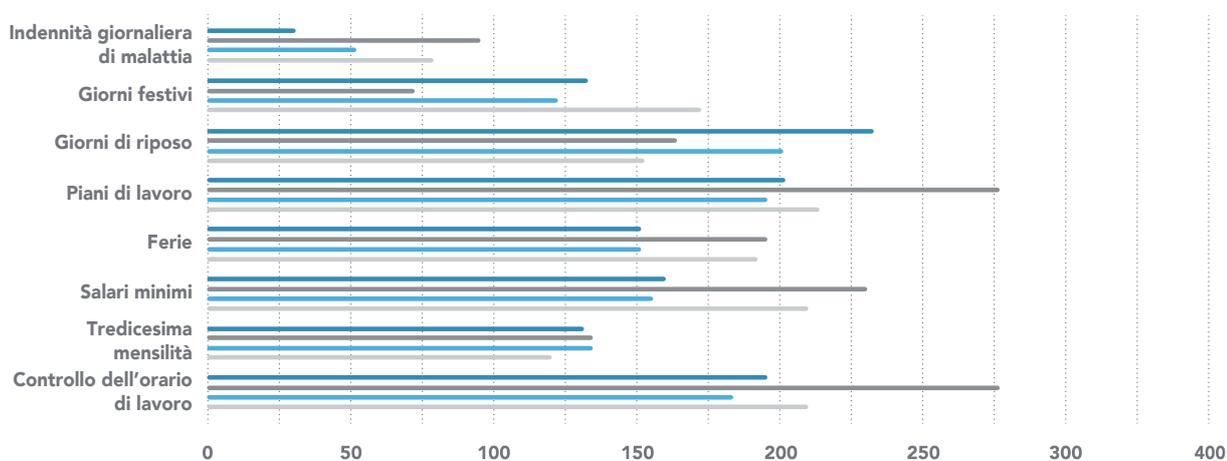
**In totale** Nel 2023 sono state controllate complessivamente 545 aziende (108 alberghi e 437 ristoranti). Nel 2022 erano state controllate 470 aziende (117 alberghi e 353 ristoranti).



## Alberghi Nel 2023 sono stati controllati 108 alberghi (2022: 117).



## Ristoranti Nel 2023 sono stati controllati 437 ristoranti (2022: 353).



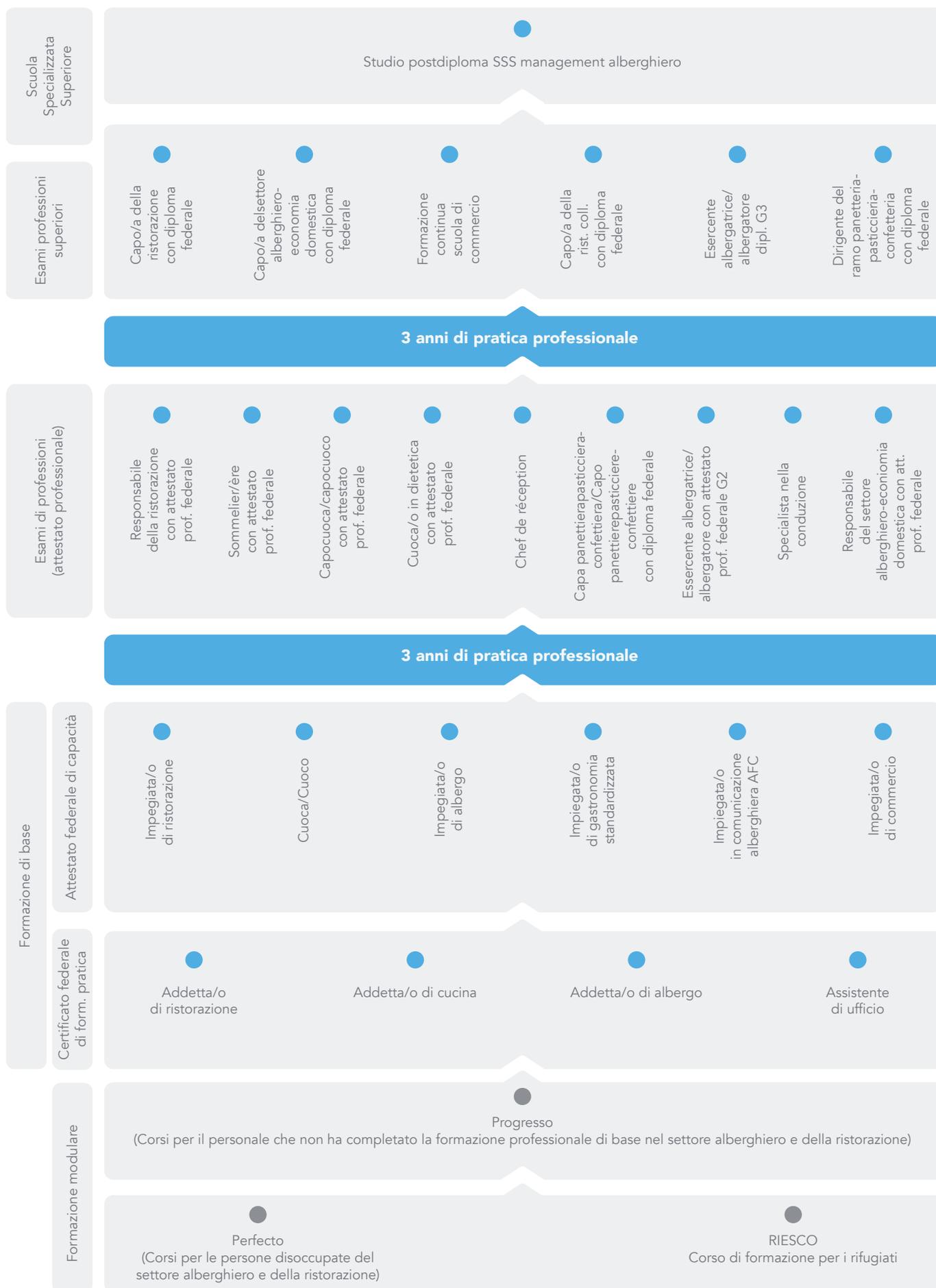
# Dal settore, per il settore: il progetto di formazione e perfezionamento del CCNL

Il CCNL dell'industria alberghiera e della ristorazione finanzia corsi di formazione e perfezionamento con contributi molto generosi.

Pochissimi altri settori sovvenzionano la formazione in misura paragonabile e offrono opportunità così interessanti di accesso alla professione e all'avanzamento di carriera. Le parti sociali si adoperano al massimo per il perfezionamento nel settore alberghiero e della ristorazione perché rappresenta un vantaggio per tutti: il personale amplia le proprie conoscenze teoriche e pratiche e, per coloro che completano con successo il percorso, si prospettano interessanti condizioni e opportunità di carriera. Le aziende sono ricompensate con la fedeltà del personale e con team con un livello qualitativo più elevato, e per molti corsi di perfezionamento ricevono anche un'indennità per perdita di guadagno. Alla fine del 2023 è terminata la cosiddetta «campagna di formazione», nell'ambito della quale dal 2021 sono stati assunti tutti i costi dei corsi e l'indennità per perdita di guadagno versata ai datori di lavoro è stata notevolmente aumentata per mitigare le conseguenze della pandemia. Gran parte dell'offerta continuerà a essere sovvenzionata dal 2024 e le aziende riceveranno un'indennità per perdita di guadagno. Le offerte di base rimangono gratuite.



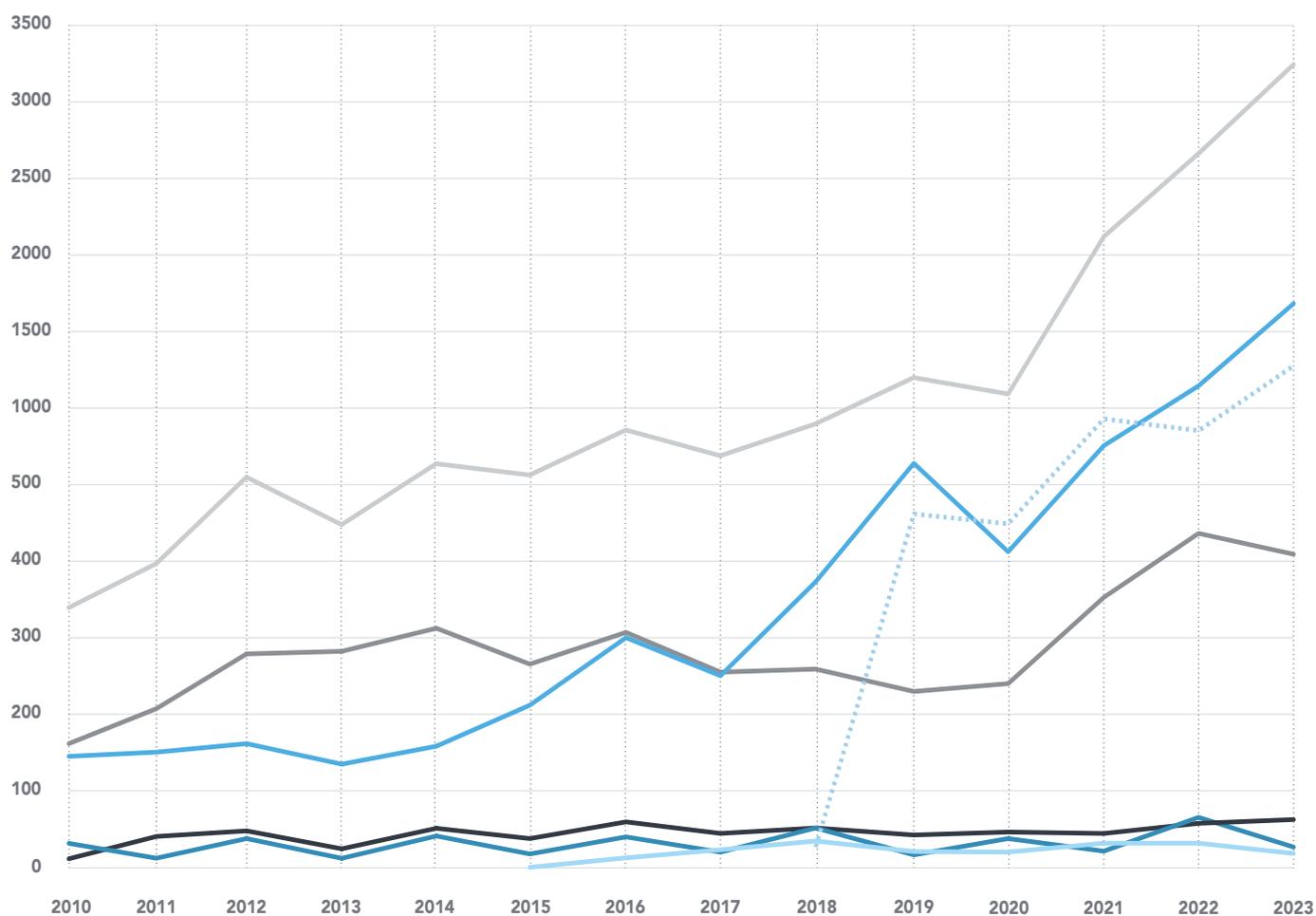
## Dalla qualificazione di base all'esame professionale superiore



## Richieste approvate

- Offerte di base
- Formazioni di recupero
- Esami professionali
- Esame professionale superiore
- Scuole Specializzate Superiori
- - - Offerte di perfezionamento\*
- Totale richieste approvate

\* finanziate solo dal 2018



# 2023: un anno record

Grazie alla campagna di formazione, che è durata fino alla fine del 2023 e in cui tutte le offerte erano gratuite, nell'anno in esame si sono registrati 3'555 partecipanti, superando addirittura la soglia dei 3'000. Dall'introduzione del programma di formazione e perfezionamento nel 2010, già 15'618 collaboratrici e collaboratori hanno seguito un corso grazie al CCNL. L'obiettivo è che ogni anno almeno l'1% del personale del settore possa beneficiare dei corsi di formazione finanziati.

Nell'anno in esame sono stati inoltre rilevanti i seguenti sviluppi:

- Le formazioni di base «Progresso» e «Corso di lingua fide» hanno segnato un nuovo record rispettivamente con 377 e 1'239 partecipanti.
- Per la prima volta il numero delle persone che hanno completato un perfezionamento ha superato quota 1'000, attestandosi a 1'318 unità. Molto amati sono soprattutto il seminario di base Gastro G1 e le diverse offerte per sommelier, prima fra tutte quella per diventare sommelier di vino.
- Il programma viene aggiornato ogni anno. Nel 2023 sono stati aggiunti tre corsi per formatori e una formazione modulare per esperti.

Tutte le offerte attualmente disponibili in tedesco, francese e italiano sono sempre accessibili online su [formazione-inclusa.ch](http://formazione-inclusa.ch). I contingenti annui per le sovvenzioni sono limitati. Le richieste sono valutate in ordine di arrivo.



Per accedere al sito web [formazione-inclusa.ch](http://formazione-inclusa.ch) scansionare il codice QR con lo smartphone.

### Offerte di base

	2023	2022	2021	2020
Progresso	377	328	214	146
Corso di lingua fide per il settore della ristorazione/ alberghiero (decentrato)	1'239	838	478	265
Corso per cameriera/cameriere	9	9	16	–
Corso di vendita nel settore alberghiero e della ristorazione	41	4	24	–
Corso di sicurezza sul lavoro e tutela della salute	45	29	2	–
Corso per aiutanti di cucina	–	4	–	–
<b>Totale</b>	<b>1'711</b>	<b>1'212</b>	<b>734</b>	<b>411</b>

### Formazioni di recupero

	2023	2022	2021	2020
Addetta/o di cucina, addetta/o specializzata/o di ristorazione e addetta/o d'albergo con certificato federale di formazione pratica	28	17	12	22
Cuoca/o, cuoca/o in dietetica, impiegata/o di ristorazione, impiegata/o d'albergo, impiegata/o d'economia domestica, impiegata/o di commercio, ramo alberghiero-gastronomia-turismo con attestato federale di capacità	45	46	32	27
<b>Totale</b>	<b>73</b>	<b>63</b>	<b>44</b>	<b>49</b>

### Esami professionali

	2023	2022	2021	2020
Capocuoco/a	112	119	147	109
Responsabile della ristorazione	31	48	30	29
Responsabile del settore alberghiero – economia domestica	10	17	16	10
Chef de Réception	30	22	23	23
Specialista nella direzione di un team	20	16	12	6
Seminario per esercenti albergatori G2	170	156	115	88
Sommelier/Sommelière	–	35	22	17
Cuoca/o in dietetica con attestato professionale federale	29	18	–	–
<b>Totale</b>	<b>402</b>	<b>431</b>	<b>365</b>	<b>282</b>

### Esami professionali superiori

	2023	2022	2021	2020
Capocuoca/o	N/A	24	N/A	24
Responsabile della ristorazione	N/A	3	N/A	3
Responsabile del settore alberghiero - economia domestica	N/A	2	N/A	0
Responsabile della ristorazione collettiva	N/A	7	N/A	2
Seminario per esercenti albergatori G3	27	31	17	15
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>67</b>	<b>17</b>	<b>44</b>

## Scuole Specializzate Superiori

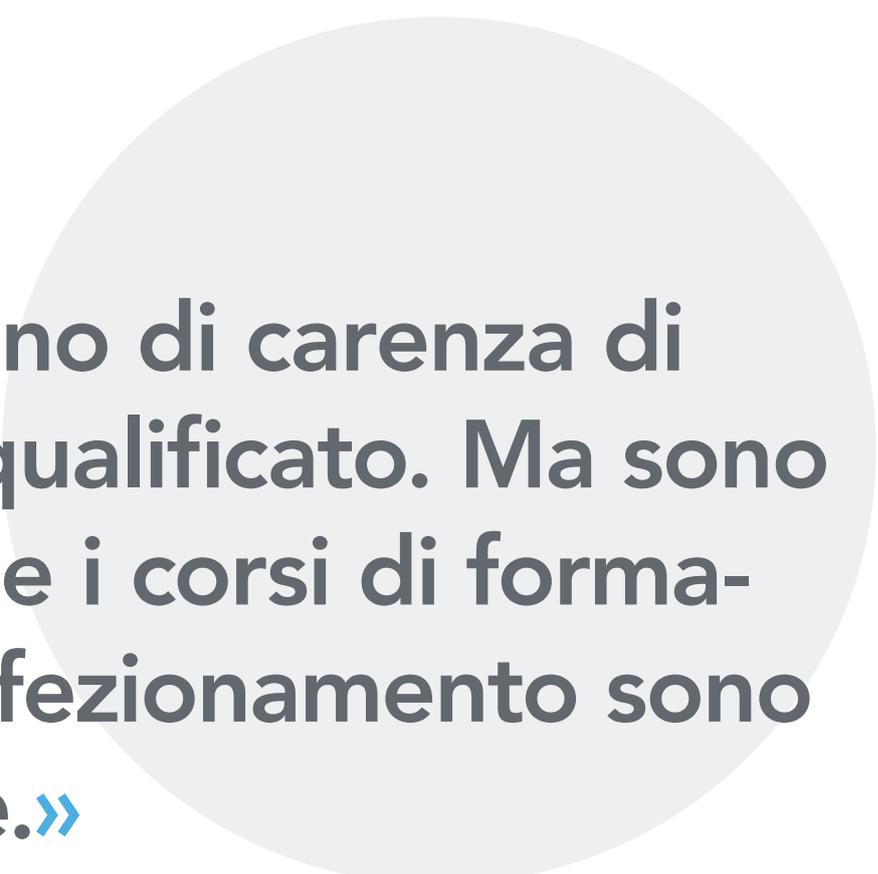
	2023	2022	2021	2020
Studio postdiploma SSS management alberghiero	24	24	24	23

## Corsi di perfezionamento

	2023	2022	2021	2020
Corsi per formatori di HotellerieSuisse	24	17	37	15
Corso per formatrici/formatori Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera (novità)	92	–	–	–
Corso per formatrici/formatori di GastroAargau (novità)	62	–	–	–
Corso per formatrici e formatori professionali di Gastro Grigioni	17	7	–	–
Corso per formatrici/formatori con diploma federale (novità)	4	–	–	–
Corso di una giornata per formatrici/formatori di Hotel & Gastro <i>formation</i> Svizzera	75	105	203	153
Corso di perfezionamento in cucina d'avanguardia	11	16	18	15
Sommelier di vino 1a parte	132	77	69	38
Sommelier di vino 2a parte	45	35	37	14
Sommelier della birra	53	44	40	21
Sommelier di acqua	11	6	10	1
Sommelier di liquori	24	16	15	7
Sommelier del caffè	13	13	7	–
Sommelier di formaggio	19	14	17	0
Seminario di base Gastro G1	500	276	259	15
Azienda formatrice TOP	99	119	122	–
Director of E-Commerce	69	20	–	–
Corso di pizzaiola/o	8	12	–	–
Formazione Modulare per Esperti (novità)	18	–	–	–
Promozione della salute durante l'apprendistato	20	28	–	–
<b>Totale</b>	<b>1'318</b>	<b>864</b>	<b>958</b>	<b>336</b>

Weggis, marzo 2024

Jonas Schmid, Responsabile Sovvenzioni,  
Hotel & Gastro *formation* Svizzera



**« Tutti parlano di carenza di personale qualificato. Ma sono convinto che i corsi di formazione e perfezionamento sono la soluzione. »**

– **Thomas Hegnauer,**

Direttore Settore alberghiero, Campus Sursee,  
il più grande hotel per seminari della Svizzera

# Progetti completati e in corso

**Nel 2023 la commissione di sorveglianza e l'ufficio di controllo hanno portato avanti insieme i progetti riportati di seguito. Tali progetti ottimizzano i processi di lavoro e sono strumentali alla comunicazione con il settore.**

## **IT**

I lavori di rinnovamento generale della soluzione IT già in corso sono proseguiti anche durante il 2023. Si è continuato a mettere in pratica il modello di fatturazione ed è stata implementata l'interfaccia con l'ufficio d'incasso. Inoltre, è stato adeguato il sovvenzionamento della formazione e del perfezionamento in modo che tutti i fondi necessari siano contabilizzati al momento dell'approvazione del sussidio.

## **Certificazione ISO dell'ufficio di controllo**

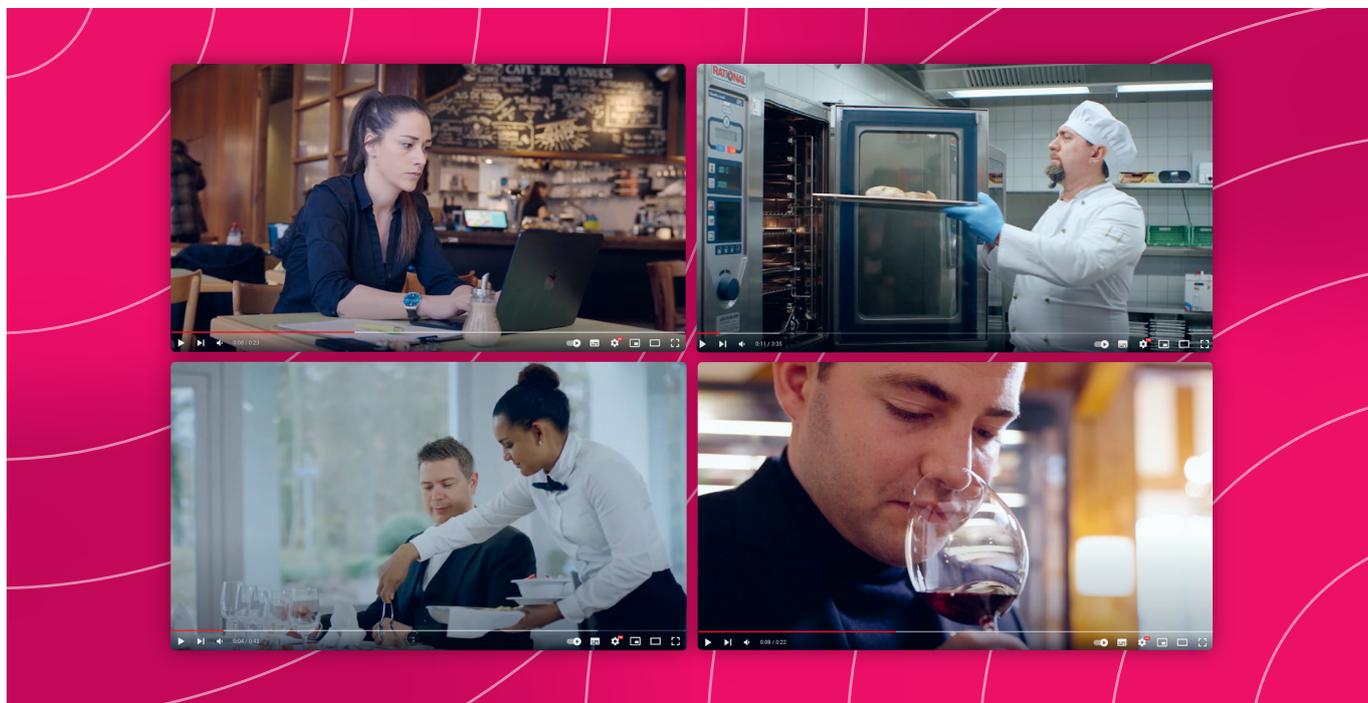
Nel febbraio 2023, l'ufficio di controllo ha superato un secondo audit di ricertificazione senza alcuna difformità, dopo aver passato con successo l'audit interno nel novembre 2022. I lavori necessari per i singoli processi, le istruzioni e i promemoria vengono eseguiti tempestivamente dal personale responsabile. Inoltre vengono allestiti costantemente nuovi processi, istruzioni e promemoria. Il sistema ISO viene giudicato nel complesso molto utile per il lavoro quotidiano. Nel mese di novembre 2023 è stata eseguita con successo la revisione interna per l'audit di ricertificazione del gennaio 2024.

## **Protezione dei dati**

Nell'anno in esame, l'ufficio di controllo ha attuato integralmente le raccomandazioni fornite in occasione dell'analisi GAP. Ad esempio, si è proceduto a un adeguamento dell'informativa sulla privacy sul sito Internet, sono stati controllati vari moduli per accertare la necessità di raccogliere i dati richiesti e sono state stipulate delle integrazioni sulla protezione dei dati nei contratti con i nostri partner contrattuali esterni.

## **Futuro del settore alberghiero e della ristorazione**

Le parti sociali hanno commissionato a una scuola universitaria per il turismo uno studio sul futuro dell'industria alberghiera e della ristorazione, attraverso il quale ci si propone di capire in quale direzione andrà il settore nei prossimi dieci anni. Ci limiteremo a ritirare il cibo o a farcelo consegnare e i ristoranti tradizionali scompariranno quasi del tutto? E in futuro alloggeremo in strutture in cui non avremo più contatti con le persone, ma tutto avverrà online? Lo studio servirà anche a definire un possibile



Per scopi informativi o per ispirare, tutti i video possono essere mostrati in qualsiasi momento e condivisi agli eventi delle parti sociali o sui loro canali social media.

futuro campo di applicazione del CCNL, che includerà anche l'offerta di servizi dell'industria alberghiera e della ristorazione. I risultati dello studio sono attesi per l'estate 2024.

#### **Le campagne informative continuano a dare buoni frutti**

Le campagne «CCNL: bene per tutti», «Progresso» e «Formazione inclusa» sono proseguite anche nell'anno in rassegna, fornendo al personale e alle aziende informazioni utili sul CCNL e sui corsi di formazione e di perfezionamento finanziati. Per quanto riguarda la formazione di base «Progresso», è stato registrato un nuovo record dopo quello del 2022: oltre 1'000 partecipanti nel 2023 hanno completato una delle tre parti del corso. La formazione di base sarà lanciata l'anno prossimo nel nuovo formato «Allrounder», andando ad affiancare i settori specialistici Cucina, Servizio, Economia domestica e Gastronomia standardizzata.

La campagna informativa «Formazione inclusa» concentrata sulle sovvenzioni del CCNL per la formazione e il perfezionamento, diventa sempre più multimediale. Nel relativo canale YouTube sono disponibili circa 70 video. Fedeli al motto «il mix è la ricetta vincente», continueremo a utilizzare tutti i canali: opuscoli, volantini, contributi cartacei e online, eventi e, naturalmente, social media.

# Organo esecutivo del contratto collettivo nazionale di lavoro

La commissione paritetica di sorveglianza si compone dei rappresentanti delle associazioni contraenti HotellerieSuisse, GastroSuisse e Swiss Catering Association per i datori di lavoro e Hotel & Gastro Union, Unia e Syna per le lavoratrici e i lavoratori.

La presidenza è assunta da una figura neutrale.

In quanto organo esecutivo, la commissione di sorveglianza monitora il rispetto delle disposizioni contrattuali del CCNL, trova soluzioni ai problemi di principio e chiarisce le questioni interpretative.



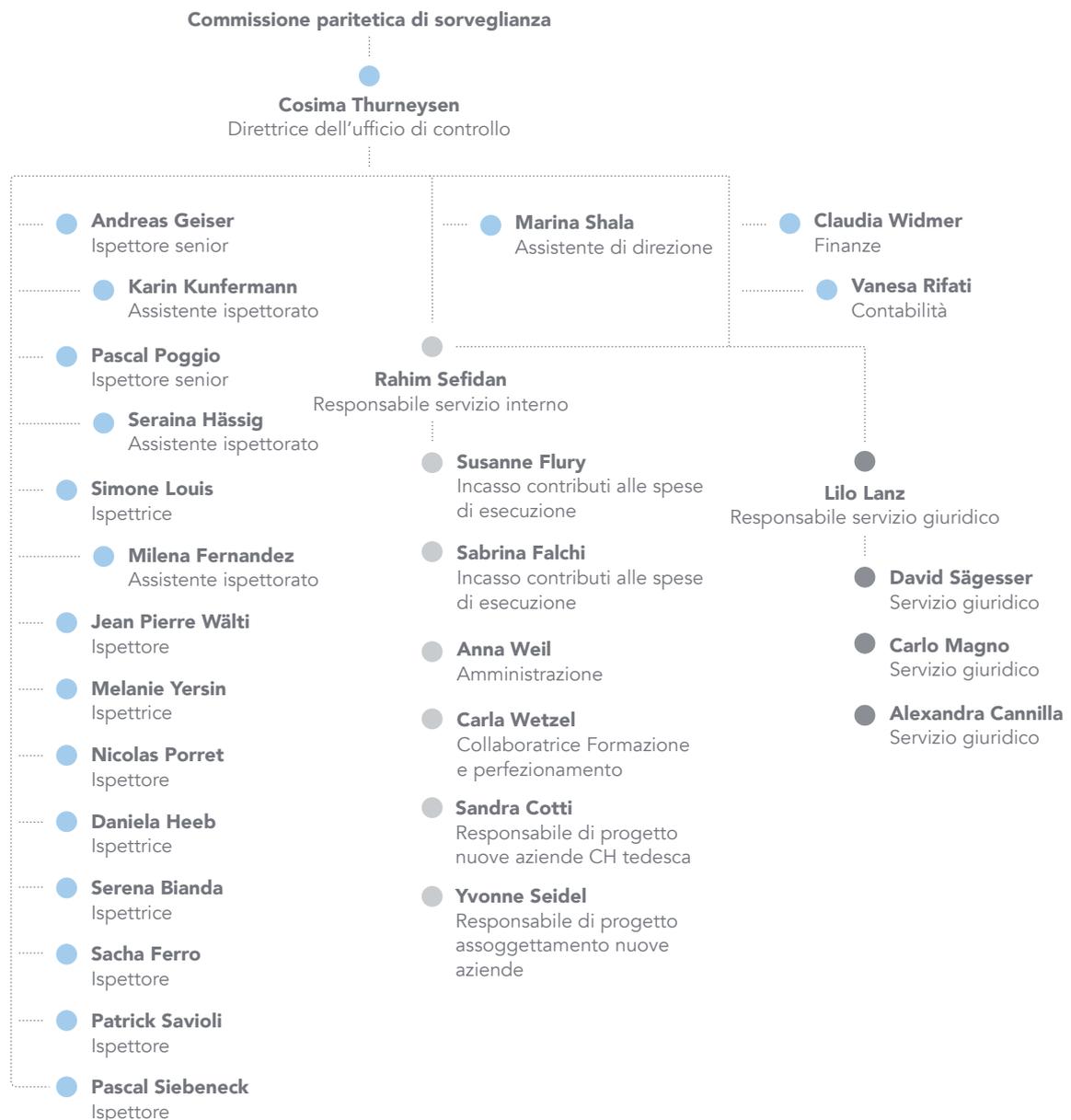
## Commissione paritetica di sorveglianza

<b>Presidente neutrale</b>	Peter Hohl, lic. oec. HSG, Pfaffhausen *
<b>HotellerieSuisse</b>	Bettina Baltensperger, giurista, Berna * Dott. Markus Schmid, Breiten ob Mörel Patrick Hauser, Lucerna
<b>GastroSuisse</b>	Christian Belser, lic. iur., Zurigo** Tobias Burkhalter, Berna Muriel Hauser, Friburgo Massimo Suter, Morcote Fredy Bruder, Kölliken
<b>Swiss Catering Association</b>	Christian Hodler, portavoce, Berna *
<b>Hotel &amp; Gastro Union</b>	Stefan Unternährer, lic. iur., Lucerna * Catherine Gehri, Losanna Roger Lang, Lucerna Esther Lüscher, Leimbach Urs Masshardt, Lucerna Markus Strähl, Zurigo
<b>Unia</b>	Mauro Moretto, lic. phil. hist., Berna * Igor Zoric, Berna
<b>Syna</b>	Guido Schlupe, Olten**
<b>Segreteria</b>	Christine Büchler, Muri
<b>Organo di revisione</b>	RSM Switzerland AG Zurigo

\* Membro del comitato della commissione di sorveglianza

+ Membro della delegazione delle commissioni della gestione

Aggiornato al 31.12.2023



Aggiornato al 31.12.2023

### Attività dell'ufficio di controllo del contratto collettivo nazionale di lavoro

I tre ambiti di attività dell'ufficio di controllo del CCNL con sede a Basilea sono i seguenti:

- In quanto organo esecutivo della commissione di sorveglianza ha il diritto e l'obbligo di controllare il rispetto delle disposizioni contrattuali nelle aziende. Svolge questo compito su incarico della commissione di sorveglianza e in seguito a reclamo o su richiesta di un'associazione contraente, di un cantone o di una o un dipendente del settore alberghiero e della ristorazione.
- Come interlocutore neutrale per datori di lavoro e personale dipendente fornisce gratuitamente informazioni su questioni giuridiche relative al CCNL. Attraverso la documentazione relativa alle modifiche contrattuali, tiene aggiornati i gruppi d'interesse, come aziende assoggettate, tribunali o servizi sociali.
- Gli compete la riscossione annuale dei contributi alle spese di esecuzione secondo l'articolo 35 CCNL. I mezzi così generati vengono impiegati per la copertura delle spese di esecuzione del contratto e la professionalizzazione del settore attraverso il sostegno finanziario alla formazione e al perfezionamento professionali.



Il conto annuale è disponibile in tedesco e francese per il  
down-load sul sito [www.ccnl.ch](http://www.ccnl.ch) oppure viene inviato per posta  
in formato cartaceo, previa richiesta all'indirizzo [info@l-gav.ch](mailto:info@l-gav.ch).