

Gestore di rifugio alpino

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Valle d'Aosta

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

Tabelle di equivalenza AdA

Direttore d'albergo

Liguria

GESTORE DI CAMPEGGIO

Lombardia

DIRETTORE D'ALBERGO

Lombardia

Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione

Puglia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Gestore di strutture ricettive alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Lazio	4	X	X	X	X
Direttore d'albergo	Liguria	4	X	X	X	X
Assistente commissario di bordo	Liguria	4	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	4	X	X	X	X
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia	4	X	X	X	X
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia	4	X	X	X	X
Tecnico della gestione di struttura ricettiva	Marche	4	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Piemonte	4	X	X	X	X
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia	4	X	X	X	X
Direttore d'albergo	Umbria	4	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	4	X	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE RICETTIVE	Veneto	4	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agritouristica	Calabria	3	X	X		X
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Calabria	3	X	X		X
Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Calabria	2		X	X	
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		X		
SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI	Friuli Venezia Giulia	1		X		
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT	Friuli Venezia Giulia	1			X	
ANALISI DEI COSTI PRODUTTIVI DEL SERVIZIO DI RICETTIVITÀ	Friuli Venezia Giulia	1		X		
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X			X
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Molise	3		X	X	X
Tecniche di promozione e marketing dell'ospitalità turistica	Piemonte	2	X		X	
Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Puglia	2		X	X	
Tecnico per la gestione ed il coordinamento dei servizi ricettivi	Sardegna	3	X	X	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Sicilia	3	X	X	X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	2	X			X
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	2		X		X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere	Campania	0				
SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	0				
CUSTODIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO ED AMBIENTALE DEL RIFUGIO ALPINO	Friuli Venezia Giulia	0				
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria
Portiere d'albergo	Liguria

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia
Addetto alla reception	Sardegna

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Receptionist	Basilicata	5	X	X	X	X	X
Receptionist	Campania	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio	5	X	X	X	X	X
Portiere d'albergo	Liguria	5	X	X	X	X	X
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	5	X	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	5	X	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore di reception e front office	Marche	5	X	X	X	X	X
Addetto alla reception	Sardegna	5	X	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DI RECEPTION	Veneto	5	X	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore per il servizio di accoglienza, aquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Calabria	3	X	X		X	
CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X			
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
PREDISPOSIZIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELL'IMPRESA RICETTIVA	Friuli Venezia Giulia	1	X				
PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	Friuli Venezia Giulia	1		X			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1				X	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	2	X			X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			X	
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte	1		X			
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia	4	X	X		X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Addetto qualificato al front office	Umbria	4	X	X		X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	Veneto	4	X	X	X	X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	4	X		X	X	X
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA							
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE	Abruzzo	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Competenze

Titolo: GESTIRE GLI INTERVENTI DI VIGILANZA E MANUTENZIONE

Descrizione: Riconoscere sia le esigenze di operazioni di manutenzione

stagionale, ordinaria e straordinaria della struttura ricettiva che i segnali di problemi strutturali ambientali, attivando i soggetti competenti di riferimento per la realizzazione dei necessari i

Obiettivo: Riconoscere sia le esigenze di operazioni di manutenzione stagionale, ordinaria e straordinaria della struttura ricettiva che i segnali di problemi strutturali ambientali, attivando i soggetti competenti di riferimento per la realizzazione dei necessari i

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate
Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica
Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

Risultato atteso:RA5: Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia
Custodia di beni

CONOSCENZE

Tipologie di problemi ambientali del territorio alpino e principali caratteristiche nei diversi stadi evolutivi

Elementi di base di ricerca, provvista e utilizzazione delle acque

Caratteristiche dell'elettrificazione rurale

Strategie e processi di manutenzione ordinaria e straordinaria di edifici rurali in area alpina

Elementi di funzionamento degli impianti elettrici ed idrici

Tecniche e strumenti per la realizzazione di piccoli interventi

Normativa di riferimento relativa agli interventi manutentivi

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare procedure e tecniche per l'individuazione di problemi ambientali
Adottare procedure per la segnalazione dei problemi ambientali agli organi competenti
Adottare procedure e programmi di manutenzione preventiva
Adottare procedure e tecniche per il controllo e la verifica del funzionamento degli impianti
Applicare norme, disposizioni e procedure relative alla sicurezza ed all'igiene sul lavoro in connessione alle operazioni di vigilanza, controllo e manutenzione strutturale ed ambientale
Utilizzare procedure e strumenti per la realizzazione di piccole operazioni di manutenzione ordinaria

Titolo: GESTIRE IL PRIMO SOCCORSO IN RIFUGIO ALPINO

Descrizione: Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore di un cliente, finalizzato al contenimento del danno ed organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio

Obiettivo: Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore di un cliente, finalizzato al contenimento del danno ed organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction

Gestione del congedo del cliente (check-out)

CONOSCENZE

Tecniche di primo soccorso
Pericoli e rischi legati al contesto territoriale
Elementi di base di meteorologia e nivologia
L'attrezzatura del soccorso alpino
Il sistema regionale di soccorso organizzato, compreso l'elisoccorso
Standard "Basic Life Support Defibrillation" BLSD
Strumenti di comunicazione radio
Elementi di alpinismo

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare modalità e strumenti per informare i clienti dei pericoli tipici del contesto alpino, anche in relazione alle diverse tipologie di turisti (alpinisti, escursionisti, persone non allenate - esperte)
Adottare procedure e tecniche per il controllo e la verifica dell'attrezzatura di pronto soccorso in linea con quanto previsto dai riferimenti normativi e dai regolamenti regionali.
Utilizzare attrezzature per il soccorso (es. barella, slitte, corde, ...)
Applicare le tecniche di base di primo intervento
Utilizzare procedure e strumenti per l'organizzazione del soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.
Utilizzare apparecchi radiotelefonici per la gestione delle comunicazioni di emergenza

Titolo: EROGARE SERVIZI DI RISTORAZIONE

Descrizione: Svolgere il servizio di ristorazione valorizzando i prodotti locali e gestendo sia la cucina che la sala nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene, sanità e sicurezza.

Obiettivo: Svolgere il servizio di ristorazione valorizzando i prodotti locali e gestendo sia la cucina che la sala nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene, sanità e sicurezza.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività
Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

Risultato atteso:RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica

Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction

Gestione del congedo del cliente (check-out)

CONOSCENZE

Elementi di base di organizzazione del lavoro e di gestione della cucina e della sala

Tradizioni enogastronomiche e ricette del territorio

Tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei pasti

Caratteristiche organolettiche e nutrizionali dei prodotti

Procedure per la pulizia e la sanificazione di spazi, piani di lavoro e attrezzature

Attrezzature e strumenti di cucina e di sala

Tecniche di servizio di sala bar Principi di base del sistema HACCP

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare procedure e tecniche per preparare e servire ai tavoli
Adottare procedure e tecniche per la gestione dei flussi di lavoro tra cucina e sala
Adottare procedure e tecniche per la preparazione, la cottura e la conservazione dei pasti
Applicare procedure di gestione degli approvvigionamenti (gestione delle scorte, selezione dei fornitori, di controllo degli ordini, ...)
Applicare le normative regionali per lo smaltimento dei rifiuti
Utilizzare procedure, strumenti e prodotti appropriati per la pulizia e la sanificazione di spazi ed attrezzature

Titolo: EROGARE SERVIZI DI OSPITALITÀ

Descrizione: Svolgere il servizio di locazione, gestendo le prenotazioni ed amministrando le camere ed i posti letto, secondo criteri di qualità, efficienza ed efficacia.

Obiettivo: Svolgere il servizio di locazione, gestendo le prenotazioni ed amministrando le camere ed i posti letto, secondo criteri di qualità, efficienza ed efficacia.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività
Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

Risultato atteso:RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica

Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, a partire dalle indicazioni strategiche ricevute, curando le prenotazioni, le promozioni e le agevolazioni tariffarie previste

Acquisizione delle prenotazioni

Risultato atteso:RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito eventuali prenotazioni, espletando gli adempimenti formali di registrazione e fornendo informazioni per illustrare i servizi offerti dall'albergo e quelli turistici del territorio

Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)

Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction

Gestione del congedo del cliente (check-out)

Risultato atteso:RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

Risultato atteso:RA5: Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle

prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia
Custodia di beni

CONOSCENZE

Tecniche di gestione delle prenotazioni
Tecniche e strumenti di manutenzione e pulizia di spazi, dotazioni ed arredi alberghieri
Tecniche e strumenti di elaborazione ed implementazione di programmi di lavoro
Procedure di registrazione ed accoglienza
Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili
Normativa in materia di tutela della privacy
Modelli e tecniche di comunicazione
Elementi di customer care

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Adottare procedure standard di check in e check out
Adottare procedure, tecniche e strumenti per la gestione delle prenotazioni
Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)
Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti
Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino degli spazi ricettivi
Adottare modalità e stili comunicativi efficaci per informare ed orientare i clienti sulle diverse opportunità escursionistiche, alpinistiche e sportive e culturali locali
Identificare modalità di ripristino di accessori e componenti d'arredo
Definire programmi di lavoro per le attività di lavanderia e stireria

Titolo: REALIZZARE LA PROMOZIONE E GESTIONE COMMERCIALE DEL RIFUGIO

Descrizione: Definire e promuovere l'offerta dei servizi del rifugio alpino, valorizzando le risorse disponibili ed individuando modalità e strumenti efficaci in relazione alle tendenze del settore del turismo alpino.

Obiettivo: Definire e promuovere l'offerta dei servizi del rifugio alpino, valorizzando le risorse disponibili ed individuando modalità e strumenti efficaci

in relazione alle tendenze del settore del turismo alpino.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

Analisi del mercato

Analisi del mercato

Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Definizione pricing

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Ideazione di progetti promozionali

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

Gestione del sistema di customer satisfaction

Gestione del sistema di customer satisfaction

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction Gestione del congedo del cliente (check-out)

CONOSCENZE

Elementi di gestione di impresa
Modelli organizzativi e gestionali delle strutture ricettive
Modelli e strategie di pricing
Strategie, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici
Tecniche e strumenti di definizione e programmazione di sistemi di offerta di servizi turistici
Cultura alpina ed elementi di storia dell'alpinismo
Norme di settore con particolare riguardo alla sicurezza nella pratica degli sport invernali da discesa e da fondo
Il sistema turistico regionale: target di clientela, risorse disponibili, rete escursionistica, ...
Caratteristiche del territorio regionale: contesto geografico – fisico, antropico e naturalistico
Conoscenze di base dell'alpinismo

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche per la segmentazione del target di clientela di riferimento per il rifugio alpino
Applicare tecniche per l'analisi delle tendenze e degli orientamenti del settore del turismo alpino
Applicare tecniche per la definizione del sistema di offerta di servizi del rifugio alpino
Applicare tecniche di pricing dei servizi turistici
Utilizzare tecniche e strumenti per la promozione del rifugio e dei suoi servizi ricettivi e di ristorazione
Identificare strategie e modalità di promozione del rifugio e dei suoi servizi ricettivi e di ristorazione
Utilizzare tecniche, strumenti ed indicatori per monitorare e valutare l'efficacia della configurazione e promozione del sistema di offerta individuato

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive

Codice	Titolo
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
55.10.00	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.40	Colonie marine e montane
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved