

## GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI

### SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Veneto

#### 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

DIRETTORE D'ALBERGO

Lombardia

GESTORE DI CAMPEGGIO

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 en plein air	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Lazio	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	Liguria	4	X	X	X	X
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia	4	X	X	X	X
DIRETTORE D'ALBERGO	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 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	
Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agritouristica	Calabria	3	X	X		X
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		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		
SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI	Friuli Venezia Giulia	1		X		
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1		X		
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2		X		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	
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	2		X		X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	2	X			X

## Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
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
Portiere d'albergo	Liguria
Addetto al ricevimento (receptionist)	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
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	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

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
Operatore di reception	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	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	
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
PREDISPOSIZIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELL'IMPRESA RICETTIVA	Friuli Venezia Giulia	1		X			

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	Friuli Venezia Giulia	1		X			
CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	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 RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	4		X	X	X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	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 AGRITURISMO	Lombardia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					
ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne							
Tabelle di equivalenza AdA							
EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI						Lombardia	

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
CAMERIERE AI PIANI	Abruzzo	3	X	X	X
Operatore del servizio ai piani	Basilicata	3	X	X	X
Addetto al servizio ai piani	Campania	3	X	X	X
Cameriere ai piani	Liguria	3	X	X	X
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	3	X	X	X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	3	X	X	X
EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI	Lombardia	3	X	X	X
Addetto alle attività ristorative e ricettive - polivalente	Piemonte	3	X	X	X
Cameriere ai piani	Sardegna	3	X	X	X
Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative	Sicilia	3	X	X	X
Operatore dei servizi alberghieri di housekeeping	Valle d'Aosta	3	X	X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	Veneto	3	X	X	X

### Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico dei servizi ai piani	Basilicata	2	X		X
CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1		X	
CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	Friuli Venezia Giulia	1		X	
COORDINATORE DEL SERVIZIO AI PIANI	Lombardia	1		X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	1		X	

  

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA					
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Coordinatore di servizi ai piani	Sardegna	0			
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	0			

## Competenze

**Titolo: GESTIRE IL PRIMO SOCCORSO**

**Obiettivo:** Primo intervento erogato al fine di contenere il danno e soccorso organizzato con i servizi competenti.

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)

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

## CONOSCENZE

- Pericoli e rischi legati al contesto territoriale - Tecniche di primo soccorso - Standard "Basic Life Support" BLS - Il sistema regionale di soccorso organizzato
- L'attrezzatura del soccorso alpino - Elementi di base di nivologia e di meteorologia - Strumenti di comunicazione radio - Principali riferimenti normativi relativi alle attività di soccorso alpino ed escursionistico
- Pericoli e rischi legati al contesto territoriale - Tecniche di primo soccorso - Standard "Basic Life Support" BLS - Il sistema regionale di soccorso organizzato
- L'attrezzatura del soccorso alpino - Elementi di base di nivologia e di meteorologia - Strumenti di comunicazione radio - Principali riferimenti normativi relativi alle attività di soccorso alpino ed escursionistico

## ABILITÀ/CAPACITÀ

- Applicare modalità e strumenti per informare gli ospiti dei pericoli tipici del contesto territoriale, anche in relazione alle diverse tipologie di ospiti (alpinisti, escursionisti, persone non allenate - esperte) - Applicare le tecniche di base di primo intervento - Utilizzare attrezzature per il soccorso (es. barella, corde, slitte, ...) - 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 procedure e strumenti per l'organizzazione del soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio
- Utilizzare apparecchi radiofonici per la gestione delle comunicazioni di emergenza
- Applicare modalità e strumenti per informare gli ospiti dei pericoli tipici del contesto territoriale, anche in relazione alle diverse tipologie di ospiti (alpinisti, escursionisti, persone non allenate - esperte) - Applicare le tecniche di base di primo intervento - Utilizzare attrezzature per il soccorso (es. barella, corde,

slitte, ...) – 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 procedure e strumenti per l'organizzazione del soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio – Utilizzare apparecchi radiofonici per la gestione delle comunicazioni di emergenza

### **Titolo: EROGARE SERVIZI DI OSPITALITÀ**

**Obiettivo:** Servizio di locazione erogato gestendo le camere, i posti letto, gli spazi e le forniture in modo da garantire criteri di qualità, efficacia ed efficienza

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

Attività dell' AdA ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne associate:

Risultato atteso:RA1: Allestire gli alloggi per il ricevimento dei clienti, eseguendo la pulizia delle camere e dei piani camera e segnalando al personale di riferimento eventuali guasti o malfunzionamenti ed eventuali anomalie

Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera  
Segnalazione di guasti e malfunzionamenti

Risultato atteso:RA2: Effettuare la pulizia nelle aree comuni interne ed esterne, rifornendo dei materiali per la pulizia i depositi ai piani e il magazzino generale, curandone l'ordine sulla base delle indicazioni ricevute

Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne  
Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia

## CONOSCENZE

- Procedure di registrazione, accoglienza e congedo - Tecniche e strumenti di cura, pulizia, riordino e manutenzione di spazi, dotazioni e arredi alberghieri - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda l'erogazione di servizi di ospitalità nell'ambito di rifugi - Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili - Modelli di qualità del servizio ed elementi di customer care - Modelli e tecniche di comunicazione - Tecniche di accoglienza del cliente - Tecniche di gestione degli approvvigionamenti per il servizio di ricettività

- Procedure di registrazione, accoglienza e congedo - Tecniche e strumenti di cura, pulizia, riordino e manutenzione di spazi, dotazioni e arredi alberghieri - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda l'erogazione di servizi di ospitalità nell'ambito di rifugi - Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili - Modelli di qualità del servizio ed elementi di customer care - Modelli e tecniche di comunicazione - Tecniche di accoglienza del cliente - Tecniche di gestione degli approvvigionamenti per il servizio di ricettività

## ABILITÀ/CAPACITÀ

- Applicare procedure standard di check in (accoglienza) e check out (congedo)
- Predisporre ed archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato - Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione - Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia ed il riordino degli spazi ricettivi e per le attività di lavanderia e stireria - Definire piani di approvvigionamento per il servizio di ricettività - Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi erogati - Programmare e monitorare la realizzazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di spazi, dotazioni ed attrezzi
- Applicare procedure standard di check in (accoglienza) e check out (congedo)
- Predisporre ed archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato - Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione - Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia ed il riordino degli spazi ricettivi e per le attività di lavanderia e stireria - Definire piani di approvvigionamento per il servizio di ricettività - Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi erogati - Programmare e monitorare la realizzazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di spazi, dotazioni ed attrezzi

**Titolo: REALIZZARE LA PROMOZIONE E LA GESTIONE COMMERCIALE DEL RIFUGIO**

**Obiettivo:** Strategia di gestione commerciale definita nelle sue componenti essenziali (canali di promozione, offerte, ...) e prenotazioni gestite.

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

## CONOSCENZE

- Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva nell'ambito dei rifugi alpini ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione commerciale - Modelli e tecniche di marketing turistico e marketing territoriale - Elementi di gestione d'impresa e di tecnica commerciale: tecniche di analisi dei costi e di pricing - Strategie, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici - Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking - Tecniche di analisi dei dati e di benchmarking - Cultura e territorio alpino regionale e elementi di storia dell'alpinismo - Elementi di base dell'alpinismo
- Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva nell'ambito dei rifugi alpini ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione commerciale - Modelli e tecniche di marketing turistico e marketing territoriale - Elementi di gestione d'impresa e di tecnica commerciale: tecniche di analisi dei costi e di pricing - Strategie, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici - Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking - Tecniche di analisi dei dati e di benchmarking - Cultura e territorio alpino regionale e elementi di storia dell'alpinismo - Elementi di base dell'alpinismo

## ABILITÀ/CAPACITÀ

- Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi - Applicare tecniche per rilevare le tendenze e gli orientamenti del settore del turismo alpino - Individuare modalità e canali di promozione della struttura ricettiva - Ideare offerte promozionali - Utilizzare modelli di gestione operativa dell'attività commerciale - Applicare tecniche di controllo di gestione - Definire il pricing del servizio ricettivo - Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita
- Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi - Applicare tecniche per rilevare le tendenze e gli orientamenti del settore del turismo alpino - Individuare modalità e canali di promozione della struttura ricettiva - Ideare offerte promozionali - Utilizzare modelli di gestione operativa dell'attività commerciale - Applicare tecniche di controllo di gestione - Definire il pricing del servizio ricettivo - Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita

**Titolo: EROGARE SERVIZI DI RISTORAZIONE**

**Obiettivo: Pasti preparati e serviti nel rispetto delle normative igienico sanitarie**

e di sicurezza e degli standard di qualità definiti.

### 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

- Norme igienico sanitarie, di sicurezza e di controllo qualità per la gestione dei servizi turistici, ristorativi e ricettivi - Sistemi di conservazione di materie prime e di prodotti alimentari - Tecniche di allestimento prima colazione -caffetteria - Tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei cibi - Tradizioni enogastronomiche del territorio - Ricette e menu tradizionali regionali - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione all'erogazione di servizi di ristorazione nell'ambito di rifugi - Tecniche di programmazione ed organizzazione delle attività di cucina e sala bar

- Norme igienico sanitarie, di sicurezza e di controllo qualità per la gestione dei servizi turistici, ristorativi e ricettivi - Sistemi di conservazione di materie prime e di prodotti alimentari - Tecniche di allestimento prima colazione -caffetteria - Tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei cibi - Tradizioni enogastronomiche del territorio - Ricette e menu tradizionali regionali - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione all'erogazione di servizi di ristorazione nell'ambito di rifugi - Tecniche di programmazione ed organizzazione delle attività di cucina e sala bar

### ABILITÀ/CAPACITÀ

- Controllare la qualità visiva del prodotto servito - Allestire il tavolo per la fruizione dei pasti - Preparare i cibi - Monitorare la scadenza dei prodotti utilizzati - Verificare la presenza di eventuali allergie alimentari - Applicare tecniche per servire cibi e bevande - Organizzare le attività ed i processi di

lavoro in cucina ed in sala bar

– Controllare la qualità visiva del prodotto servito – Allestire il tavolo per la fruizione dei pasti – Preparare i cibi – Monitorare la scadenza dei prodotti utilizzati – Verificare la presenza di eventuali allergie alimentari – Applicare tecniche per servire cibi e bevande – Organizzare le attività ed i processi di lavoro in cucina ed in sala bar

#### Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
8.1.4.1.0	Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
5.2.2.3.1	Camerieri di albergo

#### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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 2025 INAPP | All Rights Reserved