

## 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 agrituristica	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

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 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

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
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>	<b>RA5</b>
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>	<b>RA5</b>
Operatore per il servizio di accoglienza, acquisizione 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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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 attrezzature
- 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 attrezzature

## 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

Codice	Titolo
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

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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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