

## Tecnico per la gestione di struttura ricettiva/di ristorazione

### SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Sardegna

#### AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.01.01 (ex ADA.19.13.28) - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione

#### Tabelle di equivalenza AdA

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

Puglia

Tecnico per la gestione di struttura ricettiva/di ristorazione

Sardegna

#### Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Manager della ristorazione	Lazio	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi di ristorazione	Liguria	4	X	X	X	X
CHEF	Liguria	4	X	X	X	X
CHEF DI CUCINA SALUTISTICA	Liguria	4	X	X	X	X
Chef	Molise	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>
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia	4	X	X	X	X
Gestore dell'attività agritouristica	Valle d'Aosta	4	X	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE DELLA RISTORAZIONE	Veneto	4	X	X	X	X
<b>Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA</b>						
<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
TECNICO ESPERTO IN ENOGASTRONOMIA E VALORIZZAZIONE DELLA CUCINA REGIONALE	Abruzzo	3	X	X	X	
Tecnico della ristorazione	Basilicata	1		X		
Food & beverage manager	Basilicata	3	X	X	X	
Chef di cucina salutistica	Campania	2		X		X
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE	Friuli Venezia Giulia	1			X	
ANALISI DEI COSTI PRODUTTIVI DEL SERVIZIO DI RICETTIVITÀ	Friuli Venezia Giulia	1		X		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
COORDINAMENTO AVANZATO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA	Friuli Venezia Giulia	2		X		X
COORDINAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI CUCINA	Friuli Venezia Giulia	2		X		X
FOOD & BEVERAGE MANAGER	Lombardia	3	X	X	X	
EFFETTUARE L'ORGANIZZAZIONE E LA GESTIONE DELLA CUCINA DI UN SERVIZIO DI RISTORAZIONE GARANTENDO L'ECCELLENZA DEL PRODOTTO/SERVIZIO OFFERTO E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEI COLLABORATORI	Lombardia	1		X		
Tecnico della gestione di struttura di ristorazione	Marche	3	X	X		X
Food and Beverage	Piemonte	2		X	X	
Tecnico dell'enogastronomia	Sardegna	2	X		X	
Tecnico per la gestione di struttura ricettiva/di ristorazione	Sardegna	2		X		X
Food & Beverage Manager	Sardegna	3	X	X	X	
Cuoco	Valle d'Aosta	1		X		
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA						

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Tecnico della ristorazione - Chef	Campania	0				
Food & beverage manager	Campania	0				
TECNICO DELLA PRODUZIONE PASTI	Emilia-Romagna	0				
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0				
ORIENTARE LA PRODUZIONE E L'OFFERTA DI MENÙ IN OTTICA DI SOSTENIBILITÀ ALIMENTARE E AMBIENTALE	Lombardia	0				
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	0				
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0				
Gestione di menu e confezioni per food delivery, asporto e meal kit	Piemonte	0				

## Competenze

**Titolo:** Gestione del sistema di customer satisfaction

**Descrizione:** Monitorare i risultati relativi alla customer satisfaction al fine di ideare di soluzioni di servizio rispondenti alle esigenze della clientela

## Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction  
Norme concernenti l'attività turistico-ricettiva, norme per la tutela della riservatezza dei dati personali per l'espletamento degli adempimenti connessi al soggiorno degli ospiti nella struttura ed il rispetto della loro privacy  
Organizzazione della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto  
Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati  
Tecniche di fidelizzazione della clientela  
Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Tradurre le informazioni emerse dalla customer satisfaction in azioni di miglioramento  
Curare il reporting sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction  
Gestire i reclami della clientela  
Implementare azioni di fidelizzazione della clientela  
Predisporre strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela  
Stabilire standard di qualità e soddisfazione dei clienti

### **Titolo: Definizione dell'offerta di servizi e attività**

**Descrizione:** Acquisire informazioni sul fabbisogno della clientela ed elaborare un piano di intervento

**Obiettivo:** Acquisire informazioni sul fabbisogno della clientela ed elaborare un piano di intervento

## Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

- Elementi di contabilità, budgeting e pricing
- Elementi di marketing strategico dei servizi turistici e territoriali
- Elementi di pianificazione e progettazione territoriale in ambito turistico
- Metodologie di analisi previsionale sull'andamento del mercato
- Metodologie e strumenti di marketing operativo per il turismo
- Tecniche di clusterizzazione e segmentazione dell'utenza
- Tecniche di promozione e vendita
- Tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici
- Tendenze del mercato turistico

## ABILITÀ/CAPACITÀ

- Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento per effettuare interventi correttivi rispetto alle azioni promozionali attivate
- Definire l'offerta di servizi e attività sulla base di bisogni e aspettative della clientela
- Individuare e contattare stakeholders e attori locali strategici per la definizione dell'offerta turistica locale
- Individuare indicatori di costo e margini di guadagno per strutturare un budget del servizio turistico
- Individuare servizi primari e complementari ad integrazione dell'offerta turistica sulla base di bisogni e aspettative della clientela
- Realizzare attività di studio e di analisi del mercato e della concorrenza per strutturare offerte competitive
- Rilevare eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati
- Stimolare la partecipazione attiva degli attori locali (pubblici e privati) alla definizione di un piano di sviluppo turistico del territorio
- Tradurre i bisogni espressi dalla clientela in servizi reali
- Veicolare all'esterno l'immagine del prodotto turistico attraverso tecniche adeguate al target di utenza

**Titolo:** Vendita e somministrazione di prodotti alimentari

**Descrizione:** Eseguire le operazioni di preparazione del prodotto alimentare sulla base delle richieste del cliente ed esporre efficacemente le caratteristiche del prodotto

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.01.01 (ex ADA.19.13.28) - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione associate:

Risultato atteso:RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione, con riferimento alle esigenze della struttura, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate  
Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione  
Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie nei servizi di ristorazione

## CONOSCENZE

Attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande  
Denominazione, etichettatura e confezionamento e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande

Conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande

Elementi di merceologia alimentare e di scienze dell'alimentazione

Informazioni essenziali in merito ad approvvigionamenti e consegne (nominativo e recapito del fornitore/cliente; natura del bene ricevuto, data di ricevimento/consegna) e modalità di registrazione e conservazione di tali informazioni ai fini della rintrac

Proprietà e caratteristiche (chimiche, fisiche, mereceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande

Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)

Tecniche di esposizione della merce/prodotto

Tecniche di servizio e di distribuzione al tavolo o al banco di prodotti alimentari e di bevande

Tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli

Prodotti tipici locali e tradizionali

Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

Caratteristiche e modalità d'uso delle attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande

Conservazione, distribuzione, manipolazione, preparazione, servizio e trasformazione e di distribuzione dei prodotti alimentari freschi e conservati e delle bevande

Denominazione, etichettatura e confezionamento e tracciabilità dei prodotti alimentari e delle bevande

Elementi di merceologia alimentare

Igiene e sicurezza alimentare

Informazioni essenziali in merito ad approvvigionamenti e consegne (nominativo e recapito del fornitore/cliente; natura del bene ricevuto, data di ricevimento/consegna) e modalità di registrazione e conservazione di tali informazioni ai fini della rintra

Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione; implementazione e monitoraggio del sistema HACCP; normativa per la sicurezza alimentare (controlli, certificazione e rintracciabilità)

Normativa in materia di tutela del consumatore

Proprietà e caratteristiche (chimiche, fisiche, mereceologiche, nutrizionali e organolettiche) degli ingredienti e delle materie prime dei prodotti alimentari e delle bevande

Prodotti tipici locali e tradizionali

Procedure e documentazione prevista dal sistema di qualità

Strategie commerciali e di marketing (offerte speciali, promozioni, sconti, ecc.)

Tecniche di esposizione della merce/prodotto

Tecniche di servizio e di distribuzione al tavolo o al banco di prodotti alimentari e di bevande

Tecniche di servizio di alimenti e bevande al banco o ai tavoli

Tipologie e modalità di certificazioni della qualità (doc, dop, docg, igt, stg)

Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione; implementazione e monitoraggio del sistema HACCP; normativa per la sicurezza alimentare (controlli, certificazione e rintracciabilità)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Presentare, vendere e somministrare i prodotti tipici locali e tradizionalei attraverso modalità efficaci

Applicare le procedure previste per la segnalazione di eventuali difformità rispetto alle condizioni di conservazione dei prodotti

Applicare tecniche di comunicazione efficace per suggerimenti relativi alla preparazione e consumo di prodotti alimentari

Applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti

Controllare la qualità alimentare dei prodotti in vendita

Esporre la merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela

Gestire attraverso comunicazione efficace lamentele e reclami

Identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente

Provvedere all'adeguamento alla Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP

Registrare gli approvvigionamenti di materie prime in entrata e le consegne dei prodotti in uscita per consentirne la rintracciabilità in ottemperanza alle disposizioni normative

Utilizzare i dispositivi per la garanzia dell'igiene della merce (es. guanti, mascherine, cuffie, ecc.)

Utilizzare con abilità le attrezature per la preparazione dei prodotti alimentari e delle bevande

Provvedere all'adeguamento alla Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene

e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP

Applicare le procedure previste per l'etichettatura, marcatura, prezzaggio e confezionamento dei prodotti

Applicare tecniche di comunicazione efficace per suggerimenti relativi alla preparazione e consumo di prodotti alimentari

Esporre la merce/prodotto per un'efficace presentazione alla clientela

Identificare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente, utilizzando le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari

Presentare, vendere e somministrare i prodotti tipici locali e tradizionali attraverso modalità efficaci di soddisfazione e fidelizzazione della clientela, anche di passaggio

Registrare gli approvvigionamenti di materie prime in entrata e le consegne dei prodotti in uscita per consentirne la rintracciabilità in ottemperanza alle disposizioni normative

Selezionare e predisporre il prodotto (pesare o misurare, tagliare o confezionare, ecc.) in modo adeguato alle richieste e alle esigenze del cliente, utilizzando le attrezzature per la preparazione dei prodotti alimentari

### **Titolo: Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale**

**Descrizione:** Espletare gli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla conduzione di un'azienda

#### **Attività associate alla Competenza**

Attività dell' AdA ADA.23.01.01 (ex ADA.19.13.28) - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione associate:

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

Definizione dell'offerta di servizi e attività nei servizi di ristorazione

Definizione pricing nei servizi di ristorazione

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management nei servizi di ristorazione

Ideazione di progetti promozionali nei servizi di ristorazione

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

struttura ristorativa

Gestione operativa del personale nei servizi di ristorazione

Pianificazione delle attività lavorative giornaliere nei servizi di ristorazione

## CONOSCENZE

Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione; implementazione e monitoraggio del sistema HACCP;

normativa per la sicurezza alimentare (controlli, certificazione e rintracciabilità)

Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale

Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale

Elementi di diritto commerciale

Elementi di contabilità e budgeting

Informazioni essenziali in merito ad approvvigionamenti e consegne

(nominativo e recapito del fornitore/cliente; natura del bene ricevuto, data di ricevimento/consegna) e modalità di registrazione e conservazione di tali informazioni ai fini della rintrac

Principi di organizzazione e gestione aziendale

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Provvedere all'adeguamento alla Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP

Curare gli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività

Gestire gli aspetti amministrativi e previdenziali di base

Espletare gli adempimenti contabili e finanziari, fiscali e tributari prescritti dalla normativa specifica

Gestire le attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni

Individuare indicatori di costo e margini di guadagno per strutturare un budget del servizio turistico

Registrare gli approvvigionamenti di materie prime in entrata e le consegne dei prodotti in uscita per consentirne la rintracciabilità in ottemperanza alle disposizioni normative

Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi

Svolgere attività di reporting aziendale

**Titolo: Supervisione dei rapporti con i fornitori**

**Descrizione:** Pianificare e supervisionare i rapporti con le diverse tipologie di fornitori di beni e servizi per assicurare il funzionamento ed il mantenimento della struttura ricettiva/di ristorazione

#### Attività associate alla Competenza

#### CONOSCENZE

Tecniche di animazione per la realizzazione di attività ludico-ricreative con gruppi di bambini

Principali tipologie di bisogni ricreativi del bambino in diversi contesti, anche multiculturali

Tecniche e strumenti di monitoraggio delle attività e dei processi di lavoro per verificare l'andamento delle forniture

Tecniche di ottimizzazione del tessuto

Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione; implementazione e monitoraggio del sistema HACCP; normativa per la sicurezza alimentare (controlli, certificazione e rintracciabilità)

Informazioni essenziali in merito ad approvvigionamenti e consegne (nominativo e recapito del fornitore/cliente; natura del bene ricevuto, data di ricevimento/consegna) e modalità di registrazione e conservazione di tali informazioni ai fini della rintrac

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Supervisionare l'andamento dei rapporti di fornitura, acquisendo dai reparti le informazioni necessarie (qualità delle forniture, rispetto dei tempi ecc) per verificare il rispetto delle condizioni concordate con i fornitori

Effettuare valutazioni periodiche della qualità delle forniture al fine di garantire il mantenimento degli standard stabiliti

Provvedere all'adeguamento alla Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP

Registrare gli approvvigionamenti di materie prime in entrata e le consegne dei prodotti in uscita per consentirne la rintracciabilità in ottemperanza alle disposizioni normative

Individuare i fornitori di beni e di servizi necessari al funzionamento della struttura ricettiva, attraverso la valutazione delle offerte esistenti e la selezione di quelle che meglio rispondono al rapporto qualità - prezzo

Analizzare i fabbisogni di forniture provenienti dai vari reparti ed i servizi accessori da acquistare, al fine di individuare i fornitori da contattare e definire il piano delle forniture

### **Titolo: Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva**

**Descrizione:** Organizzare e coordinare l'attività dei vari reparti del ricevimento, cucina-bar, amministrazione, avvalendosi della collaborazione dei capi-servizio, al fine di garantire l'efficienza complessiva della struttura

#### **Attività associate alla Competenza**

Attività dell' AdA ADA.23.01.01 (ex ADA.19.13.28) - Definizione e gestione dell'offerta dei servizi di ristorazione associate:

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

Gestione operativa del personale nei servizi di ristorazione

Pianificazione delle attività lavorative giornaliere nei servizi di ristorazione

Risultato atteso:RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione, con riferimento alle esigenze della struttura, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ristorazione

Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie nei servizi di ristorazione

#### **CONOSCENZE**

Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi

Tecniche di pianificazione e gestione dei processi di lavoro con particolare riferimento all'ambito della ricettività e della ristorazione (food and beverage management)

Organizzazione dei reparti, composizione e caratteristiche del personale, tipologie delle forniture necessarie al funzionamento della struttura per effettuare una pianificazione delle attività adeguata agli obiettivi strategici definiti

Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione; implementazione e monitoraggio del sistema HACCP; normativa per la sicurezza alimentare (controlli, certificazione e rintracciabilità)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Attivare e curare le relazioni verso l'esterno, con gli EE.LL., le istituzioni e i diversi stakeholder

Organizzare e gestire incontri periodici con il personale per rilevarne i feed back sull'andamento complessivo delle attività e condividere eventuali interventi correttivi alla pianificazione delle stesse

Controllare periodicamente l'andamento delle attività, per verificare l'adeguatezza della pianificazione

Pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi reparti sulla base della disponibilità effettiva di personale, tenendo conto di eventuali necessità di interventi manutentivi ordinari e straordinari alle strutture

Provvedere all'adeguamento alla Normativa HACCP per quanto riguarda: igiene e sicurezza dei prodotti destinati all'alimentazione, mediante implementazione e monitoraggio del sistema HACCP

## Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
5.2.2.5.1	Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati
5.2.2.5.2	Esercenti di attività di ristorazione nei mercati e in posti assegnati
3.1.5.4.1	Tecnici della preparazione alimentare

## Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
56.10.30	Gelaterie e pasticcerie
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

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
56.10.11	Ristorazione con somministrazione

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved