GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Lombardia

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
CHEF	Liguria	4	X	X	X	X
CHEF DI CUCINA SALUTISTICA	Liguria	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi di ristorazione	Liguria	4	X	X	X	X
Chef	Molise	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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 agrituristica	Valle d'Aosta	4	X	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE DELLA RISTORAZIONE	Veneto	4	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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	2	X		X	
TECNICO DI CUCINA	Friuli Venezia Giulia	1		X		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE	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
Food & beverage manager	Campania	0				
Tecnico della ristorazione - Chef	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				

ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli

Tabelle di equivalenza AdA

CAMERIERE DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia
Operatore al servizio sala	Lazio

CAMERIERE NELLA RISTORAZIONE	Lombardia
OPERATORE DELLA RISTORAZIONE - SERVIZI DI SALA E BAR	Piemonte
Addetto ai servizi di sala e banco bar	Sardegna

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
TECNICO GESTIONE SERVIZI SALA (MAÎTRE)	Abruzzo	3	X	X	X
CAMERIERE DI SALA, BAR E ATTIVITA' DI BANQUETING	Abruzzo	3	X	X	X
Operatore del servizio di sala	Basilicata	3	X	X	X
Operatore del servizio di sala - cameriere	Calabria	3	X	X	X
OPERATORE DELLA RISTORAZIONE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
TECNICO DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE PASTI E BEVANDE	Emilia-Romagna	3	X	X	X
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
CAMERIERE DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI SALA E BAR	Friuli Venezia Giulia	3	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Cameriere	Liguria	3	X	X	X
Operatore del servizio sala	Marche	3	X	X	X
Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande	Molise	3	X	X	X
Addetto ai servizi di sala e banco bar	Sardegna	3	X	X	X
Addetto qualificato al servizio in sala ed ai piani	Umbria	3	X	X	X
Operatore dei servizi di sala e bar	Valle d'Aosta	3	X	X	X
OPERATORE DEI SERVIZI DI SALA	Veneto	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Operatore del servizio di sala - Cameriere	Campania	1	X		
ADDETTO AL SERVIZIO BAR	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
Operatore al servizio sala	Lazio	1		X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1		X	
CAMERIERE NELLA RISTORAZIONE	Lombardia	2	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Addetto alle attività ristorative e ricettive - polivalente	Piemonte	2		X	X
OPERATORE DELLA RISTORAZIONE - SERVIZI DI SALA E BAR	Piemonte	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Sezione in aggiornamento

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Lazio	4	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	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 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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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 agrituristica	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		
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X			
GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'	Friuli Venezia Giulia	3		X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X			X
GESTORE DI AGRITURISMO	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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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				
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA 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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	5	X	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	5	X	X	X	X	X
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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	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			

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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
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					
CONDUZIONE ATTIVITA' AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0					
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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

CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	Friuli Venezia Giulia
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
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
CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	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
CONDUZIONE ATTIVITA' AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0			
Coordinatore di servizi ai piani	Sardegna	0			
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	0			

ADA.23.02.04 (ex ADA.19.18.41) - Erogazione dei servizi accessori di ricettività turistica

Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

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
Manutentore di struttura ricettiva	Liguria	3	X	X	X
Addetto alle attività ristorative e ricettive - polivalente	Piemonte	3	X	X	X
Operatore dei servizi alberghieri di housekeeping	Valle d'Aosta	3	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Coordinatore di servizi ai piani	Sardegna	2		X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative	Sicilia	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI	Lombardia	0			
COORDINATORE DEL SERVIZIO AI PIANI	Lombardia	0			
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	0			

Competenze

Titolo: Utilizzare attrezzature di pronto soccorso e mezzi di comunicazione efficaci in caso di emergenza

Descrizione: Utilizzare attrezzature di pronto soccorso e mezzi di comunicazione efficaci in caso di emergenza

Obiettivo: Utilizzare attrezzature di pronto soccorso e mezzi di comunicazione efficaci in caso di emergenza

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Nozioni di primo intervento pronto soccorso
Territorio circostante (vie d'accesso al rifugio, ai rifugi limitrofi ed ai posti di soccorso più vicini, sentieri percorribili, loro accessibilità e tempi di percorrenza)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Guidare mezzi di trasporto speciali su percorsi fuoristrada
Utilizzare software di base e per la gestione della posta elettronica e software gestionali per l'interrogazione di banche dati
Utilizzare telefonia mobile ed apparecchi radiotelefonici di emergenza
Utilizzare attrezzature di pronto soccorso (cassetta pronto soccorso, barelle, slitte, corde, altro)
Gestire ed aggiornare una rete di contatti e/o connessioni internet per l'assistenza ed il pronto soccorso rapido

Titolo: Gestire il servizio di prima colazione e di erogazione dei pasti

Descrizione: Gestire il servizio di prima colazione e di erogazione dei pasti

Obiettivo: Gestire il servizio di prima colazione e di erogazione dei pasti

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.23.01.08 (ex ADA.19.16.36) - Allestimento sala e servizi ai tavoli associate:

Risultato atteso:RA1: Effettuare la comanda, in base ai criteri di ordine prestabiliti, predisponendo gli ordinativi anche in funzione delle richieste della clientela
Predisposizione degli ordinativi
Registrazione delle richieste nei servizi di ristorazione

Risultato atteso:RA2: Servire al tavolo, nel rispetto delle indicazioni ricevute, ottimizzando i tempi e assistendo la clientela
Servizio ai tavoli di cibi e bevande

Risultato atteso:RA3: Ordinare la sala, in base alle prescrizioni ricevute, effettuando le attività di riassetto, pulizia e allestimento

Allestimento sale e vetrine
Pulizia e riassetto della sala

CONOSCENZE

Tradizioni enogastronomiche del territorio
Normativa nazionale e regionale di settore
Ricette per preparazione snack e menù rapidi
Caffetteria
Elementi di organizzazione aziendale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
Applicare tecniche per servire cibi e bevande
Applicare tecniche di preparazione snack e menù rapidi
Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli
Effettuare servizio secondo standard qualità

Titolo: Gestire le operazioni di vigilanza e manutenzione della struttura ricettiva

Descrizione: Gestire le operazioni di vigilanza e manutenzione della struttura ricettiva

Obiettivo: Gestire le operazioni di vigilanza e manutenzione della struttura ricettiva

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

Attivitá 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

CONOSCENZE

Funzionamento dei generatori di energia elettrica
Norme e dispositivi sicurezza e igiene ambienti, attrezzature
Procedure dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare norme, disposizioni e procedure sulla sicurezza e igiene sul lavoro
Assicurare il servizio chiavi secondo le procedure della struttura
Espletare il servizio di custodia valori
Espletare il servizio sveglia
Far funzionare e riparare in caso di guasto il generatore di energia elettrica

Titolo: Effettuare procedure di check-in e check-out

Descrizione: Effettuare procedure di check-in e check-out

Obiettivo: Effettuare procedure di check-in e check-out

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Terminologia specifica in lingua straniera
Normativa in materia di tutela della privacy
Elementi di disciplina dei contratti
Seconda lingua straniera
Tecniche di prenotazione
Organizzazione strutture ricettive

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare procedure di gestione pagamenti
Applicare procedure di custodia valori
Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Utilizzare software gestione delle prenotazioni
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni
Applicare procedure standard di check-in e check-out

Titolo: Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura

Descrizione: Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura

Obiettivo: Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

CONOSCENZE

Elementi di contabilità
Elementi di controllo di gestione
Organizzazione strutture ricettive
Normativa nazionale e regionale di settore

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di budgeting
Applicare modalità di gestione delle scorte
Applicare procedure per l'approvvigionamento
Applicare criteri di selezione fornitori
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali
Applicare tecniche di valutazione di offerte
Applicare procedure di controllo ordini

Titolo: Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

Descrizione: Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

Obiettivo: Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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: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

CONOSCENZE

Elementi di marketing
Elementi di contabilità

Adempimenti e scadenze fiscali
Elementi di contrattualistica del lavoro
Elementi di gestione d'impresa
Elementi di tecnica commerciale
Normativa nazionale e regionale di settore
Normativa strutture ricettive
Mercato del turismo
Organizzazione strutture ricettive
Organizzazioni turistiche

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software gestionale per contabilità
Applicare tecniche promozionali
Applicare procedure di approvvigionamento
Applicare tecniche di marketing operativo
Applicare modalità di calcolo margini di vendita
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
Applicare criteri di valutazione offerte
Applicare tecniche di definizione prezzi
Applicare criteri di selezione fornitori
Applicare modalità di gestione delle scorte
Applicare tecniche di controllo di gestione
Applicare tecniche di budgeting

Titolo: Allestire e gestire gli spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

Descrizione: Allestire e gestire gli spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

Obiettivo: Allestire e gestire gli spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

Risultato atteso:RA3: Effettuare il trasporto dei carrelli di biancheria, secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni e dei tempi previsti per il ritiro ai piani della biancheria sporca e il successivo rifornimento del deposito ai piani di quella pulita
Trasporto carichi biancheria

CONOSCENZE

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Elementi di igiene personale
Manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri
Elementi di igiene ambientale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti
Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali
Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature
Applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere
Applicare tecniche di cambio della biancheria

Titolo: Accogliere e gestire la relazione con i clienti

Descrizione: Accogliere e gestire la relazione con i clienti

Obiettivo: Accogliere e gestire la relazione con i clienti

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione
Seconda lingua estera
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera
Tecniche di accoglienza clienti

ABILITÀ/CAPACITÀ

Condurre conversazione in lingua italiana
Utilizzare tecniche di comunicazione
Condurre conversazione in lingua straniera
Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto
Fornire informazioni sul territorio e sull'ambiente circostante
Gestire reclami e inconvenienti
Interpretare le richieste del cliente
Proporre servizi e prodotti
Utilizzare forme di accoglienza per diversi tipi di clientela (singoli, gruppi, ecc.)
Raccogliere richieste e osservazioni clienti

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.2.2.3.1	Camerieri di albergo
8.1.4.1.0	Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
5.2.2.3.2	Camerieri di ristorante
5.2.2.2.3	Addetti al banco nei servizi di ristorazione
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.40	Colonie marine e montane
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.10	Villaggi turistici
55.10.00	Alberghi
56.10.30	Gelaterie e pasticcerie

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved