

Operatore agrituristico e di fattoria didattica

 **SETTORE 23. [Servizi turistici](#)**

REPERTORIO - Valle d'Aosta

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

Food & beverage manager	Basilicata
Tecnico dei servizi di ristorazione	Liguria
Tecnico della gestione di struttura di ristorazione	Marche
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
Operatore agrituristico e di fattoria didattica	Valle d'Aosta

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Food & beverage manager	Basilicata	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Food & beverage manager	Campania	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi di ristorazione	Liguria	4	X	X	X	X
CHEF	Liguria	4	X	X	X	X
Tecnico della gestione di struttura di ristorazione	Marche	4	X	X	X	X
Chef	Molise	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
Tecnico per la gestione di struttura ricettiva/di ristorazione	Sardegna	4	X	X	X	X
Addetto qualificato alla cucina (cuoco)	Umbria	4	X	X	X	X
Operatore agriturismo e di fattoria didattica	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		
Tecnico della ristorazione - Chef	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		
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE	Friuli Venezia Giulia	2	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		
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X		X	
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1			X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X		X	
FOOD & BEVERAGE MANAGER	Lombardia	3	X	X	X	
TECNICO SPECIALIZATO DEL SETTORE ALBERHIERO E RISTORATIVO (HOTELKAUFMANN)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X	X	
TECNICO DEI SERVIZI SALA BAR E FRONT OFFICE (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SERVICE UND FRONT OFFICE)	Provincia autonoma di Bolzano	2		X	X	
Food & Beverage Manager	Sardegna	3	X	X	X	
Tecnico dell'enogastronomia	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 PRODUZIONE PASTI	Emilia-Romagna	0				

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

Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata
Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata
Gestore di strutture ricettive alberghiere	Basilicata
Direttore d'albergo	Liguria
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia
Tecnico della gestione di struttura ricettiva	Marche
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Toscana

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere	Campania	4	X	X	X	X
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	4	X	X	X	X
Operatore agriturismo e di fattoria didattica	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
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
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Calabria	3	X	X		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	
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X			
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	1			X	
Assistente commissario di bordo	Liguria	3		X	X	X
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X			X
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Molise	3		X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E OSPITALITA' SOCIALE E TURISTICO-RURALE (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR AGROTOURISMUS UND GROßHAUSHALTE)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	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 delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Toscana	2		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
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				
OPERATORE AI SERVIZI AGRITURISTICI (FACHKRAFT FÜR AGROTOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Sicilia	0				
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Toscana	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Titolo: GESTIRE LE ATTIVITA' DIDATTICHE

Descrizione: Organizzare e coordinare le attività didattiche in relazione alla tipologia di visitatore al fine di promuovere la conoscenza della produzione agricola locale e del contesto ambientale

Obiettivo: Organizzare e coordinare le attività didattiche in relazione alla tipologia di visitatore al fine di promuovere la conoscenza della produzione agricola locale e del contesto ambientale

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

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

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

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

cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

CONOSCENZE

Metodologie e tecniche di progettazione e realizzazione di attività pedagogiche
Tecniche di predisposizione e conduzione di laboratori didattici per diverse tipologie di partecipanti
Strumenti e tecniche di animazione nelle fattorie didattiche
Principi dell'educazione alimentare
Sistemi di sicurezza previsti dalla normativa vigente e riduzione dei rischi aziendali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Progettare attività didattiche tese a far conoscere e valorizzare le filiere di prodotto agricolo e le modalità di produzione in armonia con l'ambiente, valorizzando le risorse interne all'azienda (coltivazioni, allevamenti, spazi naturali, spazi organizzati)
Utilizzare i principali programmi di elaborazione testi per la predisposizione dei programmi e del materiale didattico di supporto da consegnare ai visitatori
Definire la composizione dei gruppi per modulare contenuti e modalità di conduzione dell'attività didattica in base al target ospitato
Realizzare attività di animazione di diverse tipologie di gruppi nell'ambito di attività con fini didattici ed educativi
Condurre attività didattiche e ricreative sulla base delle caratteristiche degli studenti/turisti adulti
Predisporre metodologie di verifica del gradimento delle visite da parte dei partecipanti e di raccolta di proposte e suggerimenti al fine di utilizzarle nella definizione dei successivi programmi

Titolo: GESTIRE IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Descrizione: Definire i servizi di ristorazione al fine di promuovere la produzione agricola aziendale e la cucina regionale tradizionale, presidiandone l'erogazione nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, igiene e sanità previste

Obiettivo: Definire i servizi di ristorazione al fine di promuovere la produzione agricola aziendale e la cucina regionale tradizionale, presidiandone l'erogazione nel rispetto delle norme in materia di sicurezza, igiene e sanità previste

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

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

Gestione del sistema di customer satisfaction 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

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

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

Analisi del mercato
Definizione dell'offerta di servizi e attività
Definizione pricing
Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management
Ideazione di progetti promozionali
Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva
Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

Risultato atteso: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 base di gestione della cucina e della sala; caratteristiche e modalità di utilizzo delle attrezzature e materiali di supporto
Strumenti e tecniche di preparazione, cottura e conservazione degli alimenti
Prodotti tradizionali e aziendali, caratteristiche organolettiche e nutrizionali
Tecniche di elaborazione del menù e di abbinamento dei vini con i piatti serviti
Normativa concernente l'igiene dei prodotti alimentari, freschi e surgelati: impostazione e sviluppo del piano di autocontrollo basato sui principi del sistema HACCP
Marchi DOP, IGP, IGT, DOC E DOCG e prodotti compresi nell'elenco nazionale dei prodotti agroalimentari tradizionali
Linee guida per l'individuazione dei criteri per la formazione igienico sanitaria degli addetti alle imprese alimentari a seguito della sospensione del libretto di idoneità sanitaria per il personale addetto alla preparazione produzione, manipolazione e v
Traducenti francesi e/o inglesi dei principali termini di uso corrente nell'ambito della ristorazione
Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica; fattori di rischio professionale ed ambientale; strategie di messa in sicurezza degli ambienti e di diminuzione del rischio; aspetti assicurativi inerenti la responsabilità civile

ABILITÀ/CAPACITÀ

Trasformare e conservare i prodotti aziendali secondo le norme e procedure in materia di igiene

Elaborare e realizzare ricette e piatti tradizionali, utilizzando al meglio i prodotti aziendali e valorizzando la cucina locale

Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale

Gestire la cucina e la sala

Preparare degustazioni dei prodotti aziendali tipici

Adottare comportamenti per la prevenzione di incendi, del rischio elettrico e del gas

Identificare le principali tipologie di intossicazione alimentare ed individuarne le possibili cause e fonti di rischio e contaminazione

Applicare le procedure volte a garantire il rispetto delle condizioni igienico-sanitarie adeguate al trattamento ed alla manipolazione degli alimenti

Titolo: GESTIRE IL SERVIZIO DI RICETTIVITA'

Descrizione: Organizzare i servizi di locazione di camere e alloggi all'interno dell'impresa agrituristica nel rispetto dei requisiti normativi e di qualità e curarne l'erogazione in qualità di responsabile

Obiettivo: Organizzare i servizi di locazione di camere e alloggi all'interno dell'impresa agrituristica nel rispetto dei requisiti normativi e di qualità e curarne l'erogazione in qualità di responsabile

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

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

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

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

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

Gestione del sistema di customer satisfaction

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

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica

Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

CONOSCENZE

Strumenti e tecniche per la definizione dei servizi legati all'ospitalità nel settore agriturismo

Strumenti e tecniche di allestimento della ricettività: arredamento dei locali, dotazione minima delle camere, degli alloggi e degli spazi esterni

Disposizioni in materia di urbanistica, accessibilità e segnaletica per le attività

agrituristiche

Modalità di preparazione e manutenzione delle camere e degli alloggi

Sistema regionale di classificazione e di qualità dell'azienda agrituristica e/o delle fattorie didattiche

Principi e modalità di allestimento degli spazi nelle fattorie didattiche

ABILITÀ/CAPACITÀ

Definire le caratteristiche dei servizi di ospitalità in osservanza delle disposizioni in materia di urbanistica, accessibilità e segnaletica per le attività agrituristiche

Mantenere in ordine e pulite le camere e gli alloggi destinati alla locazione e tutti gli spazi comuni e coordinare eventuali collaboratori nello svolgimento di tali attività

Allestire ed arredare spazi interni ed esterni nel rispetto dei parametri di capienza di posti letto e coperti giornalieri per l'attività di ristorazione

Organizzare la ricettività in relazione alle esigenze connesse allo svolgimento delle attività didattiche e del particolare target di fruitori

Utilizzare strumenti informatici di base per la gestione delle prenotazioni e la registrazione del cliente

Titolo: ACCOGLIERE ED ASSISTERE IL TURISTA

Descrizione: Accogliere, assistere, consigliare ed informare i turisti in relazione ai servizi offerti nell'ambito dell'attività agrituristica e di fattoria didattica

Obiettivo: Accogliere, assistere, consigliare ed informare i turisti in relazione ai servizi offerti nell'ambito dell'attività agrituristica e di fattoria didattica

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

Gestione del sistema di customer satisfaction nei servizi di ristorazione

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

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

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

Gestione del sistema di customer satisfaction

CONOSCENZE

Teorie e tecniche di comunicazione verso diverse tipologie di cliente

Traducanti francesi e/o inglesi dei principali termini di possibile uso corrente nelle modalità di comunicazione con il cliente

Caratteristiche del contesto geografico fisico, naturalistico ed antropico del territorio

Tecniche di gestione dei gruppi nell'ambito dei servizi ricreativi e didattici connessi all'ospitalità

Tecniche di problem solving

Pericoli legati al contesto territoriale e rischi specifici per diverse tipologie di turisti in relazione alla realtà aziendale

Strumenti e tecniche di comunicazione educativa e di animazione didattica

Tecniche di primo soccorso in caso di traumi, malori e morsicature di insetti o altri animali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Selezionare ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi secondo l'età e la tipologia dei clienti

Interpretare le richieste del cliente, gestendo anche reclami ed eventuali

inconvenienti

Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, in sintonia con le loro aspettative, al fine di orientarli verso le opportunità ricreative, culturali, sportive, escursionistiche e di turismo equestre offerte dal territorio

Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia

Utilizzare codici e modalità di interazione diversi nell'ambito delle attività didattiche in funzione del particolare target di interlocutori

Applicare le tecniche di base di primo intervento in caso di eventi imprevisti adottando un comportamento caratterizzato da autocontrollo ed assunzione di responsabilità

Organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio

Titolo: GESTIRE L'ATTIVITA' DI IMPRESA AGRITURISTICA

Descrizione: Gestire l'impresa agrituristica nei suoi aspetti fiscali, amministrativi ed organizzativi, definendo strategie e modalità operative per l'erogazione, lo sviluppo e la promozione dei servizi offerti

Obiettivo: Gestire l'impresa agrituristica nei suoi aspetti fiscali, amministrativi ed organizzativi, definendo strategie e modalità operative per l'erogazione, lo sviluppo e la promozione dei servizi offerti

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

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

Gestione del sistema di customer satisfaction 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

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

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

Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

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

Gestione del sistema di customer satisfaction

CONOSCENZE

Normativa nazionale e regionale in materia di agriturismo, di salvaguardia e valorizzazione dell'ambiente e dei piani di sviluppo rurale

Aspetti organizzativi e gestionali delle aziende agrituristiche e strategie di ottimizzazione della produzione agricola in funzione dell'impresa agriturbistica

Regimi ed obblighi contabili del settore agriturbistico; modalità di registrazione di prima nota e di archiviazione dei documenti contabili

Aspetti fiscali relativi all'impresa agriturbistica e finanziamenti per interventi a favore dell'agriturismo

I contratti di lavoro agricolo, adempimenti in materia di assunzione di lavoratori agricoli ed obblighi contrattuali per la gestione di personale dipendente
Strumenti e tecniche per la definizione delle caratteristiche dell'offerta a partire dall'analisi di mercato e dalla definizione degli obiettivi di impresa
Principi e strumenti di marketing turistico e territoriale
Canali e strategie promozionali e di commercializzazione del servizio e di caratterizzazione della propria offerta in un'ottica di qualità

ABILITÀ/CAPACITÀ

Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla pianificazione del territorio
Gestire rapporti con le altre figure coinvolte nel processo produttivo (fornitori, clienti, altri soggetti pubblici e privati del territorio)
Effettuare stime previsionali circa i flussi economici, in entrata ed in uscita e definire le tariffe in relazione alla tipologia di cliente e alla stagionalità
Definire l'offerta del servizio in relazione a quanto rilevato nell'analisi del mercato, alle caratteristiche aziendali, alle risorse e alle dotazioni strutturali disponibili, alle risorse ambientali/naturalistiche del contesto territoriale di riferimento nel rispetto della normativa del settore
Curare la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed acquisto ed applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili (ordini, bolle, ricevute, fatture)
Sviluppare strategie promozionali dei servizi agrituristici e/o di fattoria didattica e realizzare attività di marketing su diversi canali (a titolo esemplificativo, in contesti fieristici, di vendita online)
Definire semplici modelli di valutazione del rispetto della normativa di settore, della qualità erogata e della qualità percepita da parte dei clienti e definire le eventuali modifiche ed integrazioni ai servizi offerti a partire dagli esiti della verifica svolta
Monitorare il rispetto di parametri minimi di efficienza ed efficacia relativamente agli indici economici (contenimento dei costi, equilibrio finanziario, gestione dei flussi di cassa)

Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
--------	--------

5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive
-----------	------------------------------------

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

Codice Ateco	Titolo Ateco
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
56.10.11	Ristorazione con somministrazione