



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per il servizio di accoglienza, acquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto al servizio di ricevimento
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	E' una figura diurna e notturna che riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. L'addetto al ricevimento notturno (portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Lavora prevalentemente nelle strutture ricettive ed extraricettive e risulta inquadrato come dipendente
Collocazione contrattuale	CCNL Turismo-6°livello addetto portineria. 5°livello - addetto con mansioni impiegate, assistente di portineria. 4° livello - portiere. 3° livello - portiere notturno (per disagio del lavoro notturno)
Collocazione organizzativa	Opera in autonomia all'interno del servizio ricevimento, riferisce al capo-ricevimento che gli conferisce gli incarichi o al Direttore/Proprietario. Collabora con tutti i reparti comunicando gli arrivi dei clienti
Opportunità sul mercato del lavoro	Trova impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene. L'esperienza acquisita lo porta ad avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva. La figura, soprattutto del portiere di notte, è molto ricercata in ambito ricettivo. Per entrare nel mondo del ricettivo è necessario conoscere almeno due lingue straniere, avere buoni contatti di relazione, conoscere i principali programmi di gestione alberghiera. Il Turismo ancora oggi offre molte opportunità di lavoro anche se

	sempre più con contratti flessibili
Percorsi formativi	<p>Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo turistico (IPSSAR o ITT) per acquisire la conoscenza del mondo del ricettivo, avendo la possibilità di fare alcuni stage in azienda durante il periodo scolastico; conosce correttamente almeno due lingue straniere. Costituisce elemento caratterizzante la laurea ad indirizzo turistico (laurea breve in economia del turismo). Viene formato dall'azienda in tema di Sicurezza sul Lavoro, sul Primo Soccorso e sulla prevenzione incendi</p>

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	<p>422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks</p> <p>511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5111 - Travel attendants and travelstewards</p>
ISTAT Professioni (CP 2011)	<p>4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici</p> <p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)</p> <p>4.2.2.3.0 - Centralinisti</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>
ATECO 2007	<p>55.10.00 - Alberghi</p> <p>55.20.10 - Villaggi turistici</p> <p>55.20.20 - Ostelli della gioventù</p> <p>55.20.30 - Rifugi di montagna</p> <p>55.20.40 - Colonie marine e montane</p> <p>55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence</p> <p>55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole</p> <p>55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte</p> <p>55.10.00 - Alberghi</p> <p>55.20.10 - Villaggi turistici</p> <p>55.20.20 - Ostelli della gioventù</p> <p>55.20.30 - Rifugi di montagna</p> <p>55.20.40 - Colonie marine e montane</p> <p>55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence</p> <p>55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole</p> <p>55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte</p>

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	Operatore ai servizi di promozione e accoglienza- indirizzo strutture ricettive

Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana
--------------------	---

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Acquisire le prenotazioni
Descrizione della performance	Acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura
UC	543
Capacità-abilità	<p>Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc., presenti sul territorio e modulare l'offerta di vendita</p> <p>Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni</p> <p>Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive</p> <p>Interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni</p>
Conoscenze	<p>Nozioni di Web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce</p> <p>Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle prenotazioni</p> <p>Software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni</p> <p>Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva</p> <p>Utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela</p>

Denominazione AdA	Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa
Descrizione della performance	Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori)
UC	1773
Capacità-abilità	<p>Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p> <p>Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro</p> <p>Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche</p> <p>Applicare le principali procedure amministrative per inserire</p>

	<p>correttamente le attività svolte</p> <p>Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti</p> <p>Mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili</p> <p>Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza</p> <p>Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura</p> <p>Usare il PC e i programmi applicativi della contabilità</p>
Conoscenze	<p>Elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti)</p> <p>Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili</p> <p>Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti</p> <p>Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</p> <p>Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</p> <p>Processi e cicli di lavoro del servizio</p> <p>Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</p>

Denominazione AdA	Gestione dell'accoglienza
Descrizione della performance	Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura
UC	541
Capacità-abilità	<p>Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p>Accompagnare il Cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p>Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva</p> <p>Interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti</p>

	<p>Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in</p> <p>Leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità</p>
<p>Conoscenze</p>	<p>Normativa inerente il settore turistico ricettivo: T.U.L.P.S. (Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza) e successive modificazioni, e Codice Privacy per la corretta compilazione delle schedine di notifica degli alloggiati</p> <p>Principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc.</p> <p>Programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc.)</p> <p>Struttura e servizi dell'albergo per potersi ricordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti</p> <p>Tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p>Territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare</p> <p>Tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva</p> <p>Vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per l'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e per la preparazione dei pasti (413)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto alla cucina
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Opera in aziende della ristorazione commerciale e collettiva. Si occupa di acquistare, ricevere e controllare la merce e i cibi freschi, di collaborare alla preparazione di piatti semplici, a supporto dell'attività del cuoco, di preparare semilavorati trattando le materie prime necessarie alla preparazione dei piatti. Si occupa inoltre della gestione della dispensa, della cura di ambienti, macchinari, attrezzature ed utensili della cucina. Predisporre ed elabora il menù

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera generalmente con contratto di lavoro dipendente sia nelle imprese di media e grande dimensione (aziende di ristorazione collettiva: mense aziendali, scolastiche, ospedaliere; strutture alberghiere con servizio ristorante o grandi ristoranti strutturati) che in contesti di piccole imprese (trattorie, pizzerie e piccoli ristoranti in genere). Soprattutto in contesti di micro impresa, la figura coincide con il titolare. Per le imprese con attività caratterizzata da forte stagionalità anche il contratto applicato a questa figura professionale assume le caratteristiche stagionali
Collocazione contrattuale	Relativamente alla dimensione dell'impresa e al contesto aziendale di riferimento, la figura è generalmente inquadrata dal III al V livello del CCNL del turismo
Collocazione organizzativa	In base al contesto aziendale in cui si trova ad operare, questa figura svolge il proprio lavoro sia individualmente che in team. Nelle imprese di ristorazione di medio grandi dimensioni la figura si relaziona con altre figure interne all'azienda quali il cuoco, lo chef, il maître garantendo il raccordo con tutto lo staff di cucina. Si relaziona inoltre con figure esterne all'azienda quali i fornitori per la gestione e la cura degli acquisti
Opportunità sul mercato del lavoro	Trova impiego in diverse tipologie di aziende della ristorazione commerciale (ristoranti tradizionali, ristoranti gourmet, ristoranti per banchetti, ristoranti d'albergo, gastronomie di centri commerciali, neo ristorazione, ecc.) e della ristorazione collettiva (mense scolastiche, aziende di produzione pasti, ristorazione viaggiante, ecc.)

	con la funzione di aiuto cuoco. Il mercato della ristorazione rappresenta una componente di primo piano nel sistema turistico nazionale in termini economici, di opportunità di lavoro e di immagine del territorio. La domanda si mantiene positiva, soprattutto nel campo dei servizi improntati al rispetto della qualità. In tal senso è sicuramente destinata a crescere la domanda di addetti alla ristorazione con un'ampia preparazione e competenza professionale
Percorsi formativi	Per l'esercizio della professione è consigliabile il possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo alberghiero o il conseguimento di una qualifica conseguente alla frequenza ad un corso di formazione specifico seguiti da un periodo di apprendistato e il patentino sanitario o qualifiche alternative secondo i regolamenti regionali in materia di igiene e sicurezza alimentare

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	741 - FOOD PROCESSING AND RELATED TRADES WORKERS - 7411 - Butchers, fishmongers and related food preparers 512 - HOUSEKEEPING AND RESTAURANT SERVICES WORKERS - 5122 - Cooks
ISTAT Professioni (CP 2011)	5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 3.1.5.4.1 - Tecnici della preparazione alimentare
ATECO 2007	10.85.01 - Produzione di piatti pronti a base di carne e pollame 10.85.02 - Produzione di piatti pronti a base di pesce, inclusi fish and chips 10.85.03 - Produzione di piatti pronti a base di ortaggi 10.85.04 - Produzione di pizza confezionata 10.85.05 - Produzione di piatti pronti a base di pasta 10.85.09 - Produzione di pasti e piatti pronti di altri prodotti alimentari 56.10.11 - Ristorazione con somministrazione 56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole 56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto 56.10.42 - Ristorazione ambulante 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

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
---	--

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	Operatore della ristorazione- indirizzo preparazione pasti
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Approvvigionamento materie prime
Descrizione della performance	Effettuare gli acquisti delle materie prime e controllare la merce al ricevimento secondo le direttive aziendali
UC	1703
Capacità-abilità	<p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente</p> <p>Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo</p> <p>Elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori</p> <p>Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria</p>

Denominazione AdA	Conservazione e stoccaggio delle materie prime
Descrizione della performance	Conservare e stoccare con metodi appropriati e differenziati generi alimentari freschi (frutta, verdura, latticini, pesce, carne, ecc), cibi destinati alla cucina fredda o alla cottura e cibi caldi preservando la qualità dei prodotti e dei cibi
UC	1706
Capacità-abilità	<p>Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino</p> <p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in</p>

	<p>funzione delle caratteristiche di reperibilità e dei livelli di rotazione</p> <p>Preservare la qualità dei prodotti e dei cibi</p> <p>Prestare attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento della dispensa</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Norme igienico-sanitarie e di controllo qualità per la gestione, la conservazione e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative</p> <p>Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti per preservare le caratteristiche e la qualità dei prodotti</p>

Denominazione AdA	Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili
Descrizione della performance	Allestire la cucina e le attrezzature necessarie per la preparazione dei piatti, pulire e riordinare gli ambienti e le attrezzature nel rispetto delle normative di sicurezza ed igienico-sanitarie vigenti
UC	1707
Capacità-abilità	<p>Adottare procedure di monitoraggio e funzionamento di impianti, macchine ed attrezzature</p> <p>Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda</p> <p>Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda</p> <p>Individuare strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure standard</p> <p>Operare rispettando le norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi cucina)</p> <p>Utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia e igiene personale e della cucina e di riordino degli spazi di lavoro</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.)</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina per eseguire le operazioni di pulizia in sicurezza e senza produrre danni</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature, macchine e strumenti del processo ristorativo</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p>

Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento

Denominazione AdA	Predisposizione di menù semplici
Descrizione della performance	Allestire menu semplici in linea con le indicazioni dell'azienda tenendo in considerazione le caratteristiche della clientela di riferimento, l'offerta stagionale ed il costo dei piatti proposti
UC	1696
Capacità-abilità	Abbinare in modo organico e completo i piatti del menù Calcolare il costo dei singoli piatti proposti nel menù Comprendere le modificazioni organolettiche degli alimenti durante la cottura Identificare i principi nutritivi delle materie prime
Conoscenze	Caratteristiche dei principali gruppi alimentari (salumi e insaccati, farinacei e cereali, vegetali, legumi, uova, latte e derivati, grassi, carni, prodotti ittici, zuccheri) Caratteristiche organolettiche degli alimenti per comprendere le modifiche degli alimenti dopo la cottura Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica per predisporre il menù anche in lingua straniera Elementi di contabilità aziendale e calcolo professionale per calcolare il costo dei piatti proposti Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro Principi nutritivi degli alimenti per proporre abbinamenti e rendere il menù omogeneo e completo Storia, usi e costumi del territorio per offrire un prodotto/servizio rispondente Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria

Denominazione AdA	Preparazione piatti
Descrizione della performance	Preparare piatti semplici ed effettuare le operazioni di porzionatura e sistemazione delle pietanze nei piatti, controllo visivo/olfattivo qualità delle materie prime e dei piatti preparati
UC	1710
Capacità-abilità	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato Comprendere i tempi di esecuzione del lavoro in relazione alle richieste della sala Dividere in porzioni i cibi da allestire direttamente in cucina

	<p>Eseguire con autonomia e rapidità la preparazione di piatti caldi e freddi, dolci e salati per garantire l'efficienza del servizio</p> <p>Mantenere ordine ed igiene degli ambienti e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge</p> <p>Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione dei cibi</p> <p>Utilizzare le varie attrezzature ed i macchinari della cucina e della sala applicando correttamente le normative igienico-sanitarie e antinfortunistiche</p>
Conoscenze	<p>Criteria e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù per predisporre l'offerta in base alle caratteristiche qualitative e quantitative della clientela e allo stile dell'azienda</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative per garantire la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Elementi di dietetica relativi a principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari e malattie metaboliche</p> <p>Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Vigenti normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari</p> <p>Principali tecniche di preparazione dei piatti</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative</p> <p>Tecniche di cottura classica</p>

Denominazione AdA	Trattamento delle materie prime e dei semilavorati
Descrizione della performance	Svolgere le operazioni di lavorazione delle materie prime necessarie alla preparazione dei piatti a supporto e secondo le indicazioni fornite dal cuoco
UC	1708
Capacità-abilità	<p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>Preparare cibi freddi (affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni), dolci (freddi o congelati), impasti e salse</p> <p>Preparare la cucina calda (minestre, contorni amidacei, verdure, volatili, carni, pesci, ecc.)</p> <p>Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti per pulire e preparare le materie prime e semilavorati alimentari secondo le norme HACCP</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative</p>

Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi

Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari

Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative

Tecniche di preparazione dei piatti per comprendere adeguatamente ed eseguire le indicazioni di lavorazione

Utensili per la preparazione dei cibi



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per l'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e per la preparazione e distribuzione di pietanze e bevande (412)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto alla ristorazione
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Lavora nel settore della ristorazione, in ristoranti, alberghi o mense. Lavora al buffet e al servizio, collabora nella vendita di pietanze e di bevande, esegue lavori di preparazione, di pulizia e di logistica. Effettua servizi di preparazione e distribuzione di cibi e bevande realizzando semplici menù ed il relativo servizio di ristorante e di bar. Gestisce il lavoro in modo sistematico, con ordine e metodo, anche nei momenti di punta, a soddisfazione della clientela

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera generalmente con contratto di lavoro dipendente in qualsiasi struttura ricettiva: mense di collettività, self-service, mense aziendali, piccoli ristoranti, punti di ristoro, agriturismi, ecc. In contesti di micro impresa, la figura coincide con il titolare. Per le imprese con attività caratterizzata da forte stagionalità si applicano contratti stagionali
Collocazione contrattuale	Relativamente alla dimensione dell'impresa e al contesto aziendale di riferimento, la figura è generalmente inquadrata dal III al V livello del CCNL del turismo
Collocazione organizzativa	Opera in team; si relaziona con il cuoco, lo chef, il maître, garantendo il raccordo con tutto lo staff di cucina. Opera a diretto contatto con la clientela svolgendo attività di accoglienza
Opportunità sul mercato del lavoro	Trova impiego nel settore della ristorazione (mense di collettività, self services, mense aziendali, ristoranti, punti di ristorazione vari, ecc.). Il mercato della ristorazione rappresenta una componente di primo piano nel sistema turistico nazionale in termini economici, di opportunità di lavoro e di immagine del territorio. La domanda è in crescita, soprattutto per addetti alla ristorazione con un'ampia preparazione e competenza professionale
Percorsi formativi	Per l'esercizio della professione sono generalmente richiesti il possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo alberghiero o il possesso di una qualifica conseguente alla frequenza di un corso di formazione specifico seguiti da un periodo di

	apprendistato e il patentino sanitario o qualifiche alternative secondo i regolamenti regionali in materia di igiene e sicurezza alimentare
--	---

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	741 - FOOD PROCESSING AND RELATED TRADES WORKERS - 7411 - Butchers, fishmongers and related food preparers 512 - HOUSEKEEPING AND RESTAURANT SERVICES WORKERS - 5123 - Waiters, waitresses and bartenders
ISTAT Professioni (CP 2011)	5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione 5.2.2.2.1 - Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva 5.2.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla vendita di cibi in fast food, tavole calde, rosticcerie ed esercizi assimilati 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.1.0 - Cuochi in alberghi e ristoranti 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
ATECO 2007	10.85.01 - Produzione di piatti pronti a base di carne e pollame 10.85.02 - Produzione di piatti pronti a base di pesce, inclusi fish and chips 10.85.03 - Produzione di piatti pronti a base di ortaggi 10.85.04 - Produzione di pizza confezionata 10.85.05 - Produzione di piatti pronti a base di pasta 10.85.09 - Produzione di pasti e piatti pronti di altri prodotti alimentari 56.10.11 - Ristorazione con somministrazione 56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole 56.10.20 - Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto 56.21.00 - Catering per eventi, banqueting 56.29.10 - Mense 56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	Operatore della ristorazione- indirizzo servizi di sala e bar
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Approvvigionamento materie prime
Descrizione della performance	Effettuare gli acquisti delle materie prime e controllare la merce al

	ricevimento secondo le direttive aziendali
UC	1703
Capacità-abilità	<p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente</p> <p>Verificare il rispetto dei tempi di consegna dei fornitori segnalando le non conformità riscontrate</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa delle materie prime per operare scelte adeguate di utilizzo</p> <p>Elementi di tecnica-commerciale di base per negoziare e gestire le relazioni commerciali con i fornitori</p> <p>Fabbisogni di breve periodo delle diverse materie prime per assicurare il rifornimento della dispensa</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Nozioni di base di informatica e programmi dedicati e utilizzo dei comuni mezzi di comunicazione per la gestione degli ordini e dei fornitori</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore anche in lingua comunitaria</p>

Denominazione AdA	Conservazione e stoccaggio delle materie prime
Descrizione della performance	Conservare e stoccare con metodi appropriati e differenziati generi alimentari freschi (frutta, verdura, latticini, pesce, carne, ecc), cibi destinati alla cucina fredda o alla cottura e cibi caldi preservando la qualità dei prodotti e dei cibi
UC	1706
Capacità-abilità	<p>Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino</p> <p>Controllare i prodotti in ingresso sia dal punto di vista quantitativo (conformità rispetto all'ordinativo) che qualitativo (verificare scadenze e standard di qualità), individuando possibili prodotti non conformi eventualmente da restituire</p> <p>Controllare lo stato di conservazione delle materie prime stoccate in funzione delle caratteristiche di reperibilità e dei livelli di rotazione</p> <p>Preservare la qualità dei prodotti e dei cibi</p> <p>Prestare attenzione alla pulizia e al rispetto delle regole igieniche</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione dei prodotti per ottimizzare il loro utilizzo e monitorare i tempi per il rifornimento della dispensa</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per</p>

	<p>garantire la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Norme igienico-sanitarie e di controllo qualità per la gestione, la conservazione e lo stoccaggio di materie prime, semilavorati e prodotti finiti</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative</p> <p>Sistemi di conservazione e stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti per preservare le caratteristiche e la qualità dei prodotti</p>
--	---

Denominazione AdA	Cura degli ambienti delle attrezzature ed utensili
Descrizione della performance	Allestire la cucina e le attrezzature necessarie per la preparazione dei piatti, pulire e riordinare gli ambienti e le attrezzature nel rispetto delle normative di sicurezza ed igienico-sanitarie vigenti
UC	1707
Capacità-abilità	<p>Adottare procedure di monitoraggio e funzionamento di impianti, macchine ed attrezzature</p> <p>Effettuare la manutenzione ordinaria dei macchinari e delle apparecchiature di cucina secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda</p> <p>Eseguire le operazioni periodiche di igienizzazione delle attrezzature, delle dotazioni, degli utensili utilizzati secondo la normativa igienico-sanitaria e secondo i parametri definiti dall'azienda</p> <p>Individuare strumenti, macchine e attrezzature per le diverse attività sulla base delle procedure standard</p> <p>Operare rispettando le norme di igiene personale e aziendale (pulizia degli utensili e degli spazi cucina)</p> <p>Utilizzare in modo adeguato i prodotti di pulizia e igiene personale e della cucina e di riordino degli spazi di lavoro</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche dei diversi prodotti per la pulizia (detergenti, sgrassanti, igienizzanti, ecc.)</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle attrezzature, macchinari ed utensili da cucina per eseguire le operazioni di pulizia in sicurezza e senza produrre danni</p> <p>Caratteristiche e funzionalità delle principali attrezzature, macchine e strumenti del processo ristorativo</p> <p>Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</p>

Denominazione AdA	Distribuzione pasti e bevande
Descrizione della performance	Svolgere le operazioni necessarie alla distribuzione di pasti e bevande, raccordandosi con la cucina e garantendo la soddisfazione del cliente

UC	1711
Capacità-abilità	<p>Accogliere il cliente, riconoscere le sue esigenze, interpretare le sue richieste</p> <p>Adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura di azienda e di eventi</p> <p>Applicare le tecniche di servizio ai tavoli e al banco interpretando correttamente le esigenze della clientela</p> <p>Controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala, garantendone la coerenza con gli standard aziendali</p> <p>Impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio</p> <p>Presentare i prodotti ai clienti e stendere le comande e gli ordini in modo funzionale</p>
Conoscenze	<p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro per garantire la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica per facilitare l'accoglienza e la comunicazione con la clientela</p> <p>Metodi per la redazione e l'inoltro della comanda</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari per garantire la tutela della salute della clientela</p> <p>Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar e del processo operativo sala bar per rendere il servizio efficiente e di qualità</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative</p> <p>Tecniche di comunicazione e vendita per promuovere piatti e prodotti aziendali in risposta alle esigenze del cliente</p> <p>Tecniche di servizio al tavolo</p> <p>Tipologie di servizio banqueting</p>

Denominazione AdA	Preparazione e somministrazione di bevande e snack
Descrizione della performance	Preparare e somministrare bevande e snack secondo gli standard di qualità e nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti
UC	1712
Capacità-abilità	<p>Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p> <p>Comprendere i tempi di esecuzione del lavoro in relazione alle richieste della sala</p> <p>Eseguire con autonomia e rapidità la preparazione di piatti veloci caldi e freddi, dolci e salati per garantire l'efficienza del servizio</p>

	<p>Mantenere ordine ed igiene degli ambienti e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge anche nel rispetto di disposizioni antinfortunistiche</p> <p>Presentare al cliente le principali bevande e i prodotti da bar</p> <p>Realizzare i principali tipi di cocktail utilizzando correttamente le tecniche e gli strumenti a disposizione</p> <p>Scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande</p> <p>Scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate allo stile aziendale (scelta e realizzazione del menù, servizio al banco e al tavolino, ecc.)</p> <p>Stendere le comande e gli ordini in modo funzionale</p> <p>Utilizzare le principali tecniche di cottura per la preparazione di piatti di semplice fattura</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche e funzionalità di attrezzature, macchinari ed utensili da cucina</p> <p>Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù per predisporre l'offerta in base alle caratteristiche qualitative e quantitative della clientela e allo stile dell'azienda</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative per garantire la sicurezza propria e dei colleghi</p> <p>Vigenti normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari al fine di tutelare la salute della clientela</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema di autocontrollo HACCP e delle norme relative</p> <p>Tecniche di preparazione, presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti e delle bevande (bibite, cocktails, etc.) per valorizzare la presentazione degli stessi</p> <p>Tecniche e metodi di preparazione, di cottura e di conservazione dei cibi per la realizzazione di piatti di semplice fattura</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore in lingua comunitaria</p> <p>Tipologia di liquori e distillati per innovare e diversificare l'offerta secondo i gusti e le esigenze del cliente</p>

Denominazione AdA	Trattamento delle materie prime e dei semilavorati
Descrizione della performance	Svolgere le operazioni di lavorazione delle materie prime necessarie alla preparazione dei piatti a supporto e secondo le indicazioni fornite dal cuoco
UC	1708
Capacità-abilità	<p>Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati</p> <p>Preparare cibi freddi (affettati misti, piatti estivi, antipasti, insalate e contorni), dolci (freddi o congelati), impasti e salse</p> <p>Preparare la cucina calda (minestre, contorni amidacei, verdure, volatili, carni, pesci, ecc.)</p>

	Scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette
Conoscenze	<p>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti per pulire e preparare le materie prime e semilavorati alimentari secondo le norme HACCP</p> <p>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative</p> <p>Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti per valorizzare la presentazione degli stessi</p> <p>Norme igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari</p> <p>Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative</p> <p>Tecniche di preparazione dei piatti per comprendere adeguatamente ed eseguire le indicazioni di lavorazione</p> <p>Utensili per la preparazione dei cibi</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono (251)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto al ricevimento; banconiere di agenzia di viaggio
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Svolge la sua attività nell'area front-office curando i rapporti con la clientela dell'agenzia proponendo, consigliando ed assistendo nell'acquisto e nell'organizzazione di viaggi e di soggiorni. Fornisce informazioni e consigli, al banco e/o al telefono. Aiuta i clienti nella scelta tra le numerose destinazioni possibili. Ha il compito di emettere e vendere biglietti aerei, marittimi e ferroviari, operando al terminale collegato con banche dati che indicano la disponibilità dei posti in tempo reale. Svolge spesso anche mansioni di carattere amministrativo, come la gestione della corrispondenza, la compilazione degli schedari dei clienti e dei fornitori, l'emissione di ricevute relativamente ai pagamenti dei servizi erogati

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Generalmente risulta inquadrato contrattualmente come dipendente
Collocazione contrattuale	In caso di inserimento come dipendente la figura è riconducibile al CCNL del turismo nelle seguenti modalità: 1) livello TERZO - addetti ai servizi di prenotazione o addetto ai servizi turistici e/o alle biglietterie ferroviarie, aeree, marittime e automobilistiche, con capacità di costruzione tariffaria autonoma e conoscenza lingue; 2) livello QUARTO: - addetto ai servizi di prenotazione o addetto ai servizi turistici e/o alle biglietterie ferroviarie, aeree, marittime e automobilistiche anche con mezzi di tariffazione automatica; - impiegato addetto prevalentemente alla vendita al banco di viaggi già programmati
Collocazione organizzativa	E' una figura autonoma nell'espletamento delle attività connesse al bancone delle agenzie di viaggio. E' in relazione innanzitutto con i clienti, ma anche con il personale interno dell'agenzia di viaggi e con le organizzazioni turistiche (alberghi, compagnie di trasporti, ecc...)
Opportunità sul mercato del lavoro	I primi inserimenti lavorativi possono essere individuati in piccole agenzie di viaggi, agenzie legate ad associazioni di vario genere (politiche, culturali, aziendali, religiose...). Una significativa esperienza professionale in questo ambito può far sì che questa figura si inserisca anche in aziende come grandi Tour Operator nazionali con

	<p>filiali, in multinazionali, grandi compagnie aeree, aziende di stato. Sono di aiuto per l'inserimento lavorativo: buone capacità di relazione e di comunicazione (essere in grado di comprendere le esigenze della clientela, di interpretare i loro 'sogni', mostrando sempre calma, pazienza e cortesia), buona conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese), oltre a conoscenze relative a normativa di settore ed informatica connessa all'utilizzo delle nuove tecnologie. Una volta raggiunto un elevato livello di esperienza si possono ricoprire incarichi di sempre maggiore responsabilità, fino ad assumere ruoli di tipo direttivo (direttore di agenzia o direttore di particolari aree o settori di imprese tour operator). Le prospettive occupazionali continuano ad essere buone, anche in conseguenza della domanda di maggiore specializzazione e competenza professionale che attualmente vengono richieste ad un'agenzia di viaggi</p>
Percorsi formativi	<p>Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore, preferibilmente nell'ambito turistico, al fine di possedere buona conoscenza di almeno una lingua straniera (inglese), oltre a conoscenze relative alla ragioneria e normativa di settore. Possono facilitare l'inserimento lavorativo percorsi di formazione di Front-office, Comunicazione e attività di prenotazione ed emissione dei biglietti. Importante una formazione anche relativamente a sicurezza sui luoghi di lavoro e primo soccorso</p>

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	<p>422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks</p> <p>522 - SHOP SALESPERSONS AND DEMONSTRATORS - 5220 - Shop salespersons and demonstrators</p> <p>511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5111 - Travel attendants and travel stewards</p>
ISTAT Professioni (CP 2011)	<p>4.2.2.1.0 - Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici</p> <p>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)</p>
ATECO 2007	<p>79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio</p> <p>79.12.00 - Attività dei tour operator</p> <p>79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca</p>

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	Operatore ai servizi di promozione e accoglienza- indirizzo servizi del turismo
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Denominazione AdA	Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa
Descrizione della performance	Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori)
UC	1773
Capacità-abilità	<p>Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p> <p>Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro</p> <p>Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche</p> <p>Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte</p> <p>Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti</p> <p>Mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili</p> <p>Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza</p> <p>Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura</p> <p>Usare il PC e i programmi applicativi della contabilità</p>
Conoscenze	<p>Elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti)</p> <p>Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili</p> <p>Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti</p> <p>Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</p> <p>Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</p> <p>Processi e cicli di lavoro del servizio</p> <p>Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza</p> <p>Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</p>

Denominazione AdA	Organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici
Descrizione della performance	Svolgere attività di assistenza e consulenza turistica utilizzando sistemi informativi aziendali specifici e individuando i fornitori ed i collaboratori più adatti
UC	479
Capacità-abilità	<p>Curare i rapporti con clienti per poter migliorare la fidelizzazione degli stessi</p> <p>Curare le fasi di accoglienza della clientela in maniera accurata in modo da fidelizzarla</p> <p>Effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti il viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc...)</p> <p>Effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher, calcolo delle tariffe ed emissione della biglietteria per trasporto aereo, ferroviario, navale, stradale utilizzando la strumentazione informatica specifica (terminali)</p> <p>Fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici)</p> <p>Noleggiare i mezzi di trasporto verificando quelli più idonei alla tipologia del viaggio e dell'utenza</p>
Conoscenze	<p>Normativa relativa al settore turistico per la gestione corretta delle informazioni date ai clienti</p> <p>Principali caratteristiche geografiche, storico-culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei principali paesi riconosciuti come meta turistica per poter indirizzare l'utenza secondo le aspettative ed esigenze</p> <p>Tecnica turistico-alberghiera per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori</p> <p>Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p>Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva</p>

Denominazione AdA	Presentazione delle offerte
Descrizione della performance	Individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste
UC	477
Capacità-abilità	<p>Analizzare i vari pacchetti e le diverse offerte fatte dai principali tour operator per poterli presentare esaurientemente alla clientela</p> <p>Comprendere le esigenze della clientela interpretando le loro aspettative ed esigenze, mostrando calma, pazienza e cortesia</p> <p>Costruire le tariffe di percorsi (anche complessi) per l'organizzazione di itinerari attraverso l'utilizzo di cataloghi, dati informatici, depliant,</p>

	<p>guide turistiche ed altre fonti</p> <p>Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento in modo da proporre offerte sempre aggiornate</p>
Conoscenze	<p>Elementi di base di analisi del budget per una valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici</p> <p>Fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del singolo territorio</p> <p>Fondamenti delle tecniche relative alle ricerche di mercato per identificare le principali offerte presenti</p> <p>Psicologia del turismo per una corretta interpretazione e analisi dei bisogni manifesti e latenti dei clienti dell'agenzia</p> <p>Reti logistiche al fine di orientare il cliente nella programmazione del viaggio</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica (245)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Responsabile della gestione di struttura turistica/di ristorazione
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	amministrazione e gestione
Livello di complessità	Gruppo-livello C
Descrizione	E' la figura che si pone ai vertici dell'impresa in quanto ne coordina tutti i reparti, è responsabile dell'organizzazione e della gestione del personale dipendente. Ha il compito di monitorare il buon funzionamento dell'albergo o della struttura ricettiva nei termini degli obiettivi fissati con la proprietà rispetto all'aumento della clientela e al raggiungimento del budget preposto

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un dirigente che opera nella struttura ricettiva o come dipendente di livello Quadro A o B oppure come libero professionista o contratto di collaborazione
Collocazione contrattuale	CCNL Turismo Dirigenti di Aziende Alberghiere: sono dirigenti secondo il C.C.: i direttori che, rispondendo direttamente all'imprenditore svolgono in concreto funzioni direttive con ampia autonomia, discrezionalità, iniziativa con responsabilità decisoria. Quadro A e B Lavoratori dipendenti
Collocazione organizzativa	Si colloca ai vertici della struttura ricettiva. E' il riferimento per tutto il personale dipendente: a lui riferiscono i capi-servizio. Riferisce alla Proprietà sull'andamento degli investimenti attuati e sul raggiungimento del budget previsionale. Collabora con i capi servizio, supervisiona i settori dell'amministrazione, del bar, della cucina (se presente) e su tutto il personale dell'intera struttura. Tale attività può essere gestita anche dal proprietario il quale, coadiuvato da collaboratori, disciplina la pianificazione dei flussi economici-finanziari dell'impresa decidendo in merito alle politiche dei prezzi e delle offerte, ed al livello qualitativo dei servizi. La figura del proprietario è rappresentata dal piccolo imprenditore occupato in prima persona, che svolge più ruoli coadiuvato dai familiari per le aziende piccole e medio piccole
Opportunità sul mercato del lavoro	E' il compimento di una carriera svolta nelle strutture ricettive prima come addetto al ricevimento, poi capo-ricevimento infine vice-direttore. Sicuramente l'esperienza maturata in diversi alberghi anche all'estero facilita la carriera e avere acquisito rapporti con i

	principali tour operator e agenzie che forniscano lavoro alle aziende diventa elemento qualificante
Percorsi formativi	Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore degli istituti tecnici per il turismo. Sempre più Direttori provengono dagli studi universitari, anche con doppia specializzazione: amministrativa e tecnico-operativa. Ha frequentato corsi di approfondimento o master anche all'estero in turismo, oppure in Italia master o corsi di qualificazione presenti in molte università di economia e commercio. Conosce approfonditamente almeno due lingue straniere. Conosce internet e i principali applicativi d'ufficio

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	241 - BUSINESS PROFESSIONALS - 2412 - Personnel and careers professionals 122 - PRODUCTION AND OPERATIONS DEPARTMENT MANAGERS - 1225 - Production and operations department managers in restaurants and hotels 341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3414 - Travel consultants and organisers
ISTAT Professioni (CP 2011)	1.2.2.1.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende che operano nell'agricoltura, nell'allevamento, nella silvicoltura, nella caccia e nella pesca 1.2.2.4.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel commercio 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.4.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nel commercio 1.3.1.9.3 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nel settore delle attività sportive, ricreative, di intrattenimento e divertimento 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
ATECO 2007	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

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	

Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana
--------------------	---

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Gestione dei rapporti
Descrizione della performance	Gestire i rapporti con i fornitori (Agenzie di Viaggio, Tour Operator providers) affinché l'azienda possa apparire sul maggior numero possibile di canali di vendita per garantire in ogni momento dell'esercizio la massima occupazione ricettiva ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Proprietà
UC	588
Capacità-abilità	<p>Collaborare con i propri fornitori per commercializzare pacchetti turistici in linea con le esigenze della clientela</p> <p>Effettuare ricerche di mercato per individuare servizi accessori da poter offrire ai fornitori</p> <p>Stipulare con i maggiori tour operator nazionali e stranieri contratti e/o convenzioni seguendo le direttive impartite dalla proprietà</p> <p>Verificare la regolarità dei pagamenti ai fornitori, gestendo gli insoluti</p>
Conoscenze	<p>Agenzie di viaggio e i maggiori tour operator esteri o nazionali per coadiuvare la proprietà nella stipula di contratti di collaborazione</p> <p>Principali associazioni di categoria degli albergatori per individuare reti di fornitori</p> <p>Principali canali di vendita e assetto dei mercati per pianificare le strategie di promozione</p> <p>Tecniche di marketing per consolidare il posizionamento della struttura ricettiva nei mercati già acquisiti e pianificare tecniche di penetrazione in nuovi mercati</p>

Denominazione AdA	Gestione del personale
Descrizione della performance	Gestire e amministrare il personale ottimizzando il rapporto tra esigenze organizzative e risorse disponibili
UC	591
Capacità-abilità	<p>Gestire in collaborazione con i capi servizio i piani ferie, permessi, ecc. dei dipendenti</p> <p>Mediare in collaborazione con la proprietà i rapporti con le RSU (rappresentanze sindacali unitarie) dove presenti</p> <p>Pianificare la formazione individuale o collettiva del personale</p> <p>Pianificare su segnalazione dei capi-servizio eventuali assunzioni del personale a tempo indeterminato, determinato, stagionale ed extra</p> <p>Valutare in accordo con la proprietà le segnalazioni dei capi servizio inerenti la gestione delle risorse umane</p>
Conoscenze	Contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, gli accordi integrativi provinciali o aziendali per assegnare compiti e funzioni ai collaboratori

	<p>Principi di organizzazione aziendale inerenti l'intera struttura ricettiva ivi compresi le funzioni ed i processi lavorativi al fine di assegnare ad ogni collaboratore il giusto inquadramento in azienda</p> <p>Tecniche di valutazione, selezione del personale per assicurare ad ogni reparto la copertura utile alla rotazione dei turni, ferie, malattie</p>
--	---

Denominazione AdA	Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva
Descrizione della performance	Organizzare l'attività dei reparti della struttura ricettiva coordinando le informazioni fornite dai capi-servizio (ricevimento-cucina-amministrazione)
UC	581
Capacità-abilità	<p>Coordinare l'operato dei capi-servizio, verificando che sia svolto in accordo alle deleghe loro assegnate</p> <p>Organizzare le attività di tutti i reparti della struttura ricettiva demandando ai capi servizio le responsabilità di attuazione dei compiti a loro assegnati</p> <p>Verificare l'operatività dei reparti programmando incontri cadenzati con i capi servizio</p> <p>Verificare la corretta applicazione delle procedure contabili ed amministrative di tutti i reparti della struttura ricettiva</p>
Conoscenze	<p>Contabilità alberghiera per supervisionare il reparto amministrativo nella redazione dei bilanci consuntivi e previsionali per una corretta gestione economico-finanziaria</p> <p>Normative comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali del turismo per poter dirigere la struttura ricettiva nel rispetto delle leggi in vigore</p> <p>Organizzazione della struttura per garantire la coerenza tra la gestione e le strategie aziendali</p> <p>Tecniche di gestione e organizzazione del Food & Beverage Management per valutare gli acquisti e l'attività del F&B Manager</p>

Denominazione AdA	Pianificazione delle attività
Descrizione della performance	Pianificare le attività della struttura ricettiva al fine di individuare i punti di forza ed i punti critici di gestione organizzando tutti gli interventi volti a garantire lo standard qualitativo aziendale
UC	597
Capacità-abilità	<p>Analizzare flussi dei costi e ricavi dell'azienda al fine di allinearli al bilancio previsionale</p> <p>Analizzare i risultati dei vari reparti aziendali</p> <p>Applicare in corso d'esercizio eventuali correttivi gestionali per correggere eventuali scostamenti dai parametri previsti dal budget previsionale</p> <p>Definire le strategie aziendali in relazione ai mutamenti del mercato turistico</p>

	Individuare i fornitori, interni o esterni, a cui delegare la realizzazione degli interventi di manutenzione
Conoscenze	<p>Caratteristiche della struttura: immobile, impianti, macchinari, attrezzature, arredi, ecc. al fine di pianificare interventi di ordinaria/straordinaria manutenzione su segnalazione dei vari capi servizio</p> <p>Fondamenti del controllo di gestione per l'applicazione di eventuali correttivi gestionali in corso di esercizio</p> <p>Normative di settore sulla sicurezza sia dei luoghi di lavoro, che del soggiorno dei Clienti (antincendio, pronto soccorso, ecc.)</p> <p>Sistemi di pianificazione e controllo di gestione per dirigere la struttura ricettiva avendo come obiettivo il conseguimento del risultato fissato in accordo con la proprietà</p>

Denominazione AdA	Politiche di promozione
Descrizione della performance	Attuare le politiche di promozione della struttura ricettiva attraverso interventi di marketing, per ottenere il massimo utilizzo della struttura
UC	579
Capacità-abilità	<p>Confrontarsi con i competitors e le loro tariffe di vendita delle camere e dei servizi accessori al fine di mantenere la competitività della propria offerta</p> <p>Curare i rapporti con i tour operator e le agenzie di viaggio nazionali ed estere</p> <p>Formulare offerte e pacchetti flessibili avvalendosi delle potenzialità offerte dall'e-commerce</p> <p>Mettere in atto le strategie di comunicazione e marketing, al fine di aderire a consorzi o marchi di catena per aumentare la capacità di vendita e la propria visibilità sul mercato nazionale ed estero</p>
Conoscenze	<p>I principali canali di vendita per trovare nuovi potenziali segmenti di mercato dove poter inserire la propria azienda (eventi fieristici di settore, inserzioni su riviste specializzate, workshop, ecc.)</p> <p>Metodologie di comparazione (Megasearch) tra le strutture ricettive con pari requisiti alla propria, per definire la tariffa di vendita migliore</p> <p>Tecniche di gestione e organizzazione del pricing per gestire il prezzo di vendita delle camere secondo il periodo e la domanda</p> <p>Tecniche di strategia tariffaria (revenue management) per rendere la tariffa dinamica intervenendo giornalmente sui siti dove la struttura è presente</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agrituristica (247)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Responsabile della gestione di attività agrituristica
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Amministrazione e gestione
Livello di complessità	Gruppo-livello C
Descrizione	E' un imprenditore agricolo che svolge anche altre attività, quali l'accoglienza turistica, la somministrazione di pasti e bevande, la realizzazione di attività didattiche, culturali, tradizionali, di turismo religioso, ricreative, di pratica sportiva, di escursionismo e di ippoturismo riferite al mondo rurale. L'azienda agricola che svolge anche servizi agrituristici si differenzia dai comuni alberghi e ristoranti grazie alla specificità della propria tipologia di offerta

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Questa figura professionale è in generale l'imprenditore titolare dell'azienda agricola
Collocazione contrattuale	L'attività è gestita generalmente a carattere familiare, per cui il riferimento contrattuale è quello dell'imprenditore agricolo con o senza coadiuvanti familiari
Collocazione organizzativa	In base alle dimensioni dell'agriturismo e alla differenziazione dei servizi offerti (alloggio, ristorazione, ricreazione e didattica), può svolgere la totalità delle attività o avvalersi interamente o in parte di collaboratori, che possono essere membri del nucleo familiare o dipendenti
Opportunità sul mercato del lavoro	Esistono buone opportunità di occupazione. Il mercato è in continua crescita e la figura, per similitudine delle mansioni svolte, può avere sbocchi anche in altri settori, quali l'alberghiero e la ristorazione
Percorsi formativi	Non è richiesto uno specifico titolo di studio o percorso formativo. Può essere qualificante un titolo di studio del settore agricolo o un corso di formazione specifico

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	241 - BUSINESS PROFESSIONALS - 2419 - Business professionals not elsewhere classified 121 - DIRECTORS AND CHIEF EXECUTIVES - 1210 - Directors and chief executives
-----------	---

	122 - PRODUCTION AND OPERATIONS DEPARTMENT MANAGERS - 1225 - Production and operations department managers in restaurants and hotels 341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3414 - Travel consultants and organisers
ISTAT Professioni (CP 2011)	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 3.4.1.3.0 - Animatori turistici e professioni assimilate 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 1.3.1.4.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nel commercio 1.3.1.9.3 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nel settore delle attività sportive, ricreative, di intrattenimento e divertimento 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
ATECO 2007	55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Erogazione dei servizi
Descrizione della performance	Eseguire le operazioni necessarie per l'accoglienza degli ospiti, la somministrazione di pasti ed alimenti, di servizi didattici e culturali, ottimizzando le forze di lavoro e la gestione del budget
UC	835
Capacità-abilità	Accogliere gli ospiti nelle aree di accoglienza informandoli sugli aspetti organizzativi, storico-culturali ed ambientali del territorio Animare il soggiorno con attività ricreativa - culturale Gestire i rapporti con i soggetti interni ed esterni necessari alla gestione dell'attività, intrattenendo rapporti con fornitori, ospiti, visitatori, clienti ecc. Organizzare gli spazi ed i locali di permanenza degli ospiti tramite arredi e logistica per rendere accogliente e gradevole la permanenza dei clienti Sistemare gli ospiti negli alloggi e curare le varie fasi di accoglienza Somministrare pasti e bevande agli ospiti durante il soggiorno
Conoscenze	Elementi di informatica per la comunicazione e diffusione di dati tramite strumenti informatici e telematici

	<p>Lingua straniera al fine di facilitare la comunicazione con gli ospiti stranieri</p> <p>Normativa sull'igiene alimentare per gestire il piano di autocontrollo di sicurezza igienico sanitaria degli alimenti e dei locali</p> <p>Normative di settore per la gestione corretta delle informazioni e per l'erogazione efficiente dei servizi agrituristici</p> <p>Storia del territorio, delle tradizioni e della cultura rurale, per arricchire il soggiorno degli ospiti</p> <p>Tecniche di comunicazione al fine di gestire efficacemente i rapporti interpersonali e della comunicazione con gli ospiti, visitatori, fornitori, clienti ecc.</p> <p>Tecniche di gestione d'impresa, contabili, fiscali ed agevolazioni previste per il settore agriturismo, per garantire una corretta gestione dell'attività agrituristica</p>
--	--

Denominazione AdA	Organizzazione dell'attività agrituristica
Descrizione della performance	Pianificare l'attività agrituristica organizzando i servizi e attivando i flussi dei beni necessari, sia interni all'impresa, che esterni, compatibilmente con i ritmi e le esigenze dell'attività agricola nei termini di connessione, complementarietà e principalità
UC	834
Capacità-abilità	<p>Assicurare il corretto equilibrio tra l'attività agricola principale e quella agrituristica, rispettando i requisiti di connessione e complementarietà</p> <p>Coordinare l'organizzazione, la pianificazione, la contabilità e gli incentivi per una gestione efficiente dell'attività agrituristica</p> <p>Interpretare la domanda del mercato ed i gusti dei clienti in modo da adeguare la propria offerta alle richieste</p> <p>Utilizzare strumenti elettronici, informatica, internet, commercio elettronico, ecc.</p>
Conoscenze	<p>Aspetti culturali, storici, architettonici e naturalistici del territorio, al fine di valorizzare le attività agrituristiche legate agli aspetti rurali locali</p> <p>Metodologia per la ricerca di mercato e caratteristiche del target dei clienti, al fine di programmare un servizio in grado di rispondere ai gusti dei clienti e del mercato</p> <p>Normativa sull'igiene alimentare per predisporre un piano di autocontrollo per la sicurezza igienico-sanitaria sugli alimenti e dei locali</p> <p>Norme inerenti l'ospitalità, la somministrazione dei pasti e l'erogazione dei servizi didattici e culturali, al fine di offrire una buona accoglienza e permanenza degli ospiti</p> <p>Nozioni circa le attività connesse a quella agricola previste dall'articolo numero 2135 del Codice Civile, finalizzato alla valorizzazione dei prodotti agricoli e dei servizi svolti (valorizzazione della multifunzionalità)</p>

	<p>Nozioni informatiche, per la gestione, promozione e comunicazione tramite strumenti elettronici e telematici</p> <p>Tecniche di gestione d'impresa, contabili, fiscali ed agevolazioni previste per il settore agrituristico, al fine di assicurare una corretta organizzazione dell'attività agrituristica</p> <p>Tecniche di vendita diretta per dare maggior valore aggiunto alle produzioni agricole</p>
--	---

Denominazione AdA	Valorizzazione dell'attività agrituristica
Descrizione della performance	Valorizzare l'attività agrituristica, il territorio ed i prodotti agricoli, con strategie di marketing ed analisi dei fattori del mercato, al fine di aumentare il valore aggiunto dei servizi proposti
UC	837
Capacità-abilità	<p>Associare le produzioni agricole, le tradizioni e le specificità del territorio ai servizi svolti dall'attività agrituristica</p> <p>Curare i rapporti con altri soggetti od enti per la valorizzazione dell'attività agrituristica</p> <p>Divulgare proposte e servizi offerti utilizzando le varie opportunità come mostre, associazioni, collaborazioni ecc.</p> <p>Interpretare la domanda del mercato ed i gusti dei clienti</p> <p>Promuovere i prodotti agricoli anche attivando la filiera corta (vendita diretta, trasformazione ecc.)</p> <p>Promuovere la multifunzionalità svolta dall'impresa agricola (attività connesse)</p>
Conoscenze	<p>Modelli di marketing operativo e metodi di analisi della domanda di mercato per effettuare analisi di mercato e sviluppare strategie di marketing</p> <p>Nozioni di comunicazione pubblicitaria (meccanismi di comunicazione pubblicitaria e promozionale) per realizzare un piano di comunicazione pubblicitaria</p> <p>Nozioni di psicologia e tecniche di comunicazione, al fine di gestire efficacemente i rapporti con altri soggetti o enti</p> <p>Nozioni relative alla valorizzazione dei prodotti agricoli, e dei servizi multifunzionali svolti dall'impresa agricola in funzione delle peculiarità del territorio, delle tradizioni e della cultura rurale, per integrare i servizi agrituristici con le specificità delle produzioni agricole, delle tradizioni, del territorio e della cultura rurale</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale (439)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Svolge attività di accoglienza ai diportisti e passeggeri di navi traghetti e da crociere indirizzandoli, nell'ambito della loro permanenza nel porto turistico e commerciale, sia nella fruizione dei servizi che questo può offrire, sia verso le strutture ricreative e di interesse culturale del territorio. La figura è in grado di fornire al diportista informazioni utili, sia per ciò che riguarda la fruizione dei servizi tecnici (ormeggio, manutenzioni, riparazioni, rifornimento della cambusa, con attenzione all'offerta del porto e del territorio in termini di imprese, servizi e relativi standard qualitativi e di prezzo), sia per ciò che riguarda le informazioni e le prenotazioni verso attrazioni turistiche, prodotti tipici, luoghi da visitare, ristoranti, negozi, locali per il tempo libero e guide turistiche del territorio

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Può operare sia come lavoratore dipendente, sia come lavoratore autonomo
Collocazione contrattuale	Trova collocazione presso imprese che applicano diverse tipologie contrattuali ed i possibili livelli di inquadramento dipendono da questi ultimi oltre che dalla padronanza professionale riconosciuta. L'inquadramento contrattuale corrisponde generalmente a quello di un tecnico specialistico
Collocazione organizzativa	Opera all'interno di porti turistici e porti passeggeri. Si rapporta direttamente con la clientela, nonché con altri operatori operanti nel porto o nell'ambito dei servizi turistici, ristorativi ed alberghieri. Per quanto riguarda l'organizzazione del lavoro si attiene alle direttive del responsabile gerarchicamente superiore
Opportunità sul mercato del lavoro	Lo sbocco occupazionale è legato all'impiego presso imprese di servizi della nautica o terminal portuali passeggeri traghetti e/o crociere oppure alla creazione di impresa o attività libero professionale
Percorsi formativi	Sono utili, ai fini dello svolgimento della professione, percorsi di istruzione e formazione superiore nell'ambito della promozione,

	gestione ed accoglienza turistica. È fondamentale la capacità di comunicare almeno in due lingue straniere
--	--

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks 511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5111 - Travel attendants and travelstewards
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.3.0 - Animatori turistici e professioni assimilate 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti 3.4.1.2.1 - Organizzatori di fiere, esposizioni ed eventi culturali 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
ATECO 2007	50.10.00 - Trasporto marittimo e costiero di passeggeri 79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Assistenza nelle operazioni di ormeggio e disormeggio
Descrizione della performance	Collaborare con il marinaio di porto durante le operazioni di ormeggio e disormeggio dell'imbarcazione
UC	1923
Capacità-abilità	Applicare modalità di verifica della documentazione di bordo Applicare procedure codificate di manovra durante le operazioni di ormeggio e disormeggio delle imbarcazioni da diporto Applicare tecniche di valutazione di efficienza del natante Gestire l'utilizzo degli spazi di attracco del molo Utilizzare apparati ricetrasmittenti VHF Utilizzare cime e strumenti impiegati durante le operazioni di ormeggio
Conoscenze	Apparecchiature da approdo, argani e verricelli per guidare il natante nelle operazioni di ingresso in porto Codice della navigazione Manovre di attracco e salpaggio delle imbarcazioni da diporto per

	<p>fornire supporto ai diportisti</p> <p>Normativa di sicurezza, rischi e dispositivi specifici di protezione per operare in sicurezza</p> <p>Principali normative e regolamenti vigenti nel settore nautico (SOLAS, SAR 79, MERSAR, IMOSAR) e della nautica da diporto</p> <p>Principali terminologie tecniche di settore in lingua inglese (Standard Maritime Vocabulary)</p> <p>Sistemi di ancoraggio per fornire il giusto supporto ai diportisti nella manovra</p>
--	---

Denominazione AdA	Gestione dei servizi di accoglienza ed assistenza
Descrizione della performance	Accogliere gruppi o singoli diportisti (anche stranieri) assicurando loro, durante tutto il periodo di permanenza, un'assistenza continua sulla fruizione dei servizi tecnici disponibili e fornendo anche informazioni sui relativi standard qualitativi e di prezzo
UC	1924
Capacità-abilità	<p>Applicare tecniche di accoglienza della clientela (anche nell'ambito del check-in bagagli e dei punti ristoro)</p> <p>Applicare tecniche di comunicazione efficace per interagire con clienti e fornitori</p> <p>Fornire assistenza alla clientela al fine di soddisfare le richieste del cliente nella logica di qualità del servizio</p> <p>Rilevare le esigenze dell'utente del porto e diporto, sia preventivamente che all'ingresso in porto</p> <p>Suggerire soluzioni in merito a problemi di manutenzione e riparazione della barca fornendo anche il riferimento di ditte specializzate eventualmente convenzionate con il porto</p> <p>Utilizzare appropriate tecniche di presentazione dei servizi tecnici offerti dal porto</p> <p>Utilizzare criteri per configurare un catalogo di servizi tecnici offerti dal porto</p>
Conoscenze	<p>Lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione</p> <p>Principali tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</p> <p>Strutture costitutive di un porto turistico, rete dei fornitori e catalogo dei servizi al fine di fornire le giuste informazioni alla clientela</p> <p>Tecniche di accoglienza e assistenza clienti per relazionarsi in modo adeguato</p> <p>Tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p>Tecniche di rilevazione della Customer Satisfaction e regole comportamentali per la gestione dei reclami</p>

Denominazione AdA	Gestione delle attività di consulenza e informazione turistica
Descrizione della performance	Svolgere attività di consulenza e informazione turistica relativa ad attrazioni turistiche del retro-porto, prodotti tipici, luoghi da visitare, ristoranti, negozi, locali per il tempo libero, guide turistiche del territorio e servizi logistici e di trasporto
UC	1925
Capacità-abilità	<p>Applicare procedure di prenotazione dei servizi turistici presenti sul territorio</p> <p>Applicare tecniche di ascolto attivo al fine di interpretare le necessità del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere e configurare soluzioni personalizzate</p> <p>Applicare tecniche di comunicazione efficace per interagire con clienti e fornitori</p> <p>Fornire informazioni per la fruizione del territorio (noleggio auto, minibus, scooter, biciclette, prenotazione online di servizi turistici del territorio) svolgendo all'occorrenza anche attività di biglietteria per i vari servizi</p> <p>Informare i diportisti sugli aspetti organizzativi, storico-culturali ed ambientali del territorio</p> <p>Relazionarsi con la molteplicità di partner e fornitori di servizi turistici al fine di stipulare accordi commerciali</p> <p>Reperire informazioni sull'offerta del territorio in termini di imprese e servizi offerti e dei relativi standard qualitativi e di prezzo</p> <p>Selezionare e consigliare gli itinerari, le strutture ricettive ed i servizi ristorativi e ricreativi, informando sulle tariffe, sui prodotti e servizi e sulle eventuali condizioni favorevoli dell'offerta</p>
Conoscenze	<p>Aspetti culturali, storici, architettonici, naturalistici socio- economici, enogastronomici e logistici del territorio, per poter fornire informazioni e indirizzare l'utente del porto e del porto turistico secondo le proprie aspettative ed esigenze</p> <p>Lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione</p> <p>Offerta di ristorazione (caratteristiche e tipicità) presente sul territorio per soddisfare le richieste e le aspettative del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere</p> <p>Programmi, itinerari escursionistici e orari delle linee di trasporto locali per fornire informazioni corrette e aggiornate</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace per gestire le relazioni con i clienti e gli operatori turistici</p>

Denominazione AdA	Gestione delle attività di marketing
Descrizione della performance	Gestire attività di marketing al fine di promuovere i servizi proposti e aumentarne il valore aggiunto
UC	1926
Capacità-abilità	Applicare adeguate tecniche di vendita dei servizi disponibili per

	<p>incentivarne la fruizione</p> <p>Applicare appropriate tecniche di promozione dell'offerta turistica per incrementare le presenze dei passeggeri del porto e diporto in genere</p> <p>Interagire con compagnie di trasporti, strutture ricettive e turistiche in genere per il loro coinvolgimento all'interno di iniziative specifiche di promozione</p> <p>Operare una segmentazione dei comportamenti di consumo on line per definire la scelta del target di riferimento delle azioni di marketing</p> <p>Scegliere i canali di comunicazione più appropriati, tra quelli tradizionali e quelli innovativi, per la realizzazione delle azioni previste nel piano di marketing</p> <p>Utilizzare professionalmente i social networks per la comunicazione dei servizi offerti (utilizzarne le applicazioni avanzate, creare profili, implementarli con contenuti mirati aumentandone la diffusione)</p>
<p>Conoscenze</p>	<p>Fondamenti del web 2.0 (marketing relazionale, blog marketing, Social Media e principali sistemi di pubblicità e di branding del web 2.0) per sfruttare appieno le potenzialità della rete</p> <p>Fondamenti di marketing territoriale per promuovere le specificità del retro porto</p> <p>Mercato del turismo nautico e caratteristiche dell'offerta turistica locale per meglio caratterizzare e contestualizzare le attività di promozione e marketing</p> <p>Metodologie di marketing per incentivare la fruizione e l'utilizzo di servizi</p> <p>Normativa sul turismo e organizzazioni turistiche (tour operator)</p> <p>Strategie di marketing in rete, per prevedere al meglio l'utilizzo delle nuove opportunità offerte al marketing dallo sviluppo di Internet</p> <p>Strumenti di Customer care necessari a garantire un servizio efficace di assistenza alla clientela anche in funzione degli obiettivi di immagine definiti</p> <p>Tecniche e strumenti di direct marketing su Internet (come profilazione del cliente, pricing on line, advertising on line, promozione via Internet, ecc.), per sfruttare le potenzialità offerte dalla comunicazione on line nella promozione del prodotto/servizio</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio (248)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Tecnico del marketing turistico per la promozione del territorio
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Opera nel settore delle attività di servizi alle imprese connesse al marketing turistico e alla promozione del territorio. Gestisce le fasi operative dell'attività, analizza il mercato, raccoglie dati, interroga banche dati, elabora statistiche per il mercato, ricerca e valuta preventivi relativi ai servizi turistici, progetta piani di sviluppo e promozione locale - fasi, queste, indispensabili per lavorare allo sviluppo e alla promozione turistica del territorio

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Dipendente di strutture o libero professionista
Collocazione contrattuale	Se inserito come dipendente la figura può rientrare nel CCNL del turismo al livello TERZO (promotore commerciale addetto allo sviluppo ed alla illustrazione dell'attività di agenzia, di provata esperienza tecnica e con conoscenza di almeno 2 lingue straniere)
Collocazione organizzativa	All'interno delle strutture nelle quali questa figura è inserita opera con un buon livello di autonomia in particolare per quanto concerne la progettazione di itinerari turistici integrati, l'organizzazione di eventi, la promozione moderna ed innovativa di itinerari e località turistiche, la commercializzazione turistica e l'animazione locale. Necessario un livello di condivisione con la committenza o gli eventuali superiori/datori di lavoro
Opportunità sul mercato del lavoro	Generalmente opera all'interno di aziende operanti nel settore turistico, uffici culturali e turistici della Pubblica Amministrazione, aziende di promozione turistica, Tour operator, organizzazioni turistico-alberghiere, in particolare nell'ufficio marketing e comunicazione, oppure come libero professionista (consulente agenzie, privati o istituzioni pubbliche). La realtà economica ha imposto sempre di più alle PMI del settore turistico di affrontare la competitività del mercato offrendo servizi sempre più orientati alla qualità. Questa figura professionale rispondendo pienamente ai nuovi modelli organizzativi agili ed efficienti, ispirati a criteri di razionalità e flessibilità d'impiego delle risorse umane, fa sì che il suo impiego sia sempre maggiormente richiesto, rendendo buone le

	prospettive occupazionali. Lo sviluppo dell'intermediazione turistica, infatti, dipende soprattutto dalla qualità, dalla responsabilità, dalla competenza e adattabilità delle risorse umane
Percorsi formativi	Non esistendo un percorso formativo specifico, è consigliabile il possesso di un titolo di istruzione secondaria superiore (meglio ad indirizzo turistico). Risultano peraltro fondamentali la conoscenza della lingua inglese e degli strumenti informatici (office automation, Internet, posta elettronica). E' in possesso dei requisiti e delle competenze indispensabili per lavorare allo sviluppo e alla promozione turistica del territorio attraverso l'elaborazione e la promozione di percorsi e itinerari turistici, con il metodo e l'efficacia che un mercato sempre più competitivo e concorrenziale impone. Caratterizzano la figura spiccate capacità relazionali, comunicative e di lavoro in network

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3414 - Travel consultants and organisers
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni
ATECO 2007	79.12.00 - Attività dei tour operator 79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Analisi del territorio di riferimento
Descrizione della performance	Raccogliere informazioni strutturate su fattori e aspetti peculiari del territorio di riferimento attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca per verificare le tendenze di mercato e le offerte già presenti sul territorio
UC	366
Capacità-abilità	Analizzare varie fonti di informazioni (orari, tariffari, libri, cataloghi, banche dati..) estrapolandoli da supporti informatici e cartacei Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento per poter strutturare interventi di promozione mirati Interpretare motivazioni, gusti e comportamenti, delineando le aspettative del target di riferimento

	Realizzare attività di studio e di analisi del mercato e della concorrenza per strutturare offerte specifiche e contestualizzate
Conoscenze	<p>Banche dati statistiche per l'analisi dei principali parametri del settore di riferimento</p> <p>Principali metodologie della ricerca di mercato per svolgere indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, analisi banche dati specifiche</p> <p>Specificità del territorio per sviluppare proposte coerenti con gli aspetti peculiari del contesto di riferimento</p>

Denominazione AdA	Progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico
Descrizione della performance	Strutturare un pacchetto di offerta turistica basato sulle connotazioni essenziali del territorio che risponda alle esigenze del target di clienti identificato utilizzando tecniche di marketing proprie del sistema turismo
UC	377
Capacità-abilità	<p>Negoziare con colleghi e collaboratori le soluzioni comunicative migliori</p> <p>Programmare la promozione dei piani attraverso i vari mezzi di comunicazione scegliendo quello più efficace ed efficiente</p> <p>Redigere documenti di proposta e programmazione finalizzati alla qualità degli interventi</p> <p>Strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli, ecc.) secondo il tipo di attività individuata</p> <p>Valutare gli aspetti economici delle iniziative di promozione, calcolando i singoli costi e negoziando i prezzi migliori con i fornitori</p>
Conoscenze	<p>Budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento necessario e valutazione della sostenibilità dell'iniziativa</p> <p>Elementi di psicologia per poter individuare la clientela potenziale e progettare specifiche iniziative</p> <p>Funzionamento di tour operator, agenzie di viaggi e compagnie di trasporti per poter integrare al meglio i vari attori coinvolti nella promozione</p> <p>Leve del Marketing Mix: prodotto, prezzo, distribuzione, pubblicità</p> <p>Marketing operativo per utilizzarne in maniera efficace i modelli e gli strumenti: meccanismi e strategie di comunicazione pubblicitaria, leva promozionale</p> <p>Modelli e strumenti del marketing strategico: posizionamento prodotto, analisi per matrici, metodi di segmentazione, portafoglio prodotti</p> <p>Teorie del marketing per poter utilizzarne le strategie rispetto a bisogni e domanda, settori e mercati, posizionamento strategico, vantaggio competitivo, targeting e segmentation, marketing management</p>

Denominazione AdA	Promozione del territorio locale
Descrizione della performance	Definire con i soggetti specifici (pubblici e/o privati) l'immagine turistica del territorio, i piani di qualificazione ed articolazione dell'offerta turistica integrata e le azioni di miglioramento e sviluppo della stessa, per promuovere la costruzione di un sistema partecipativo di orientamento e di informazione all'impresa e agli enti erogatori dei servizi pubblici nonché sviluppare azioni di promozione del turismo, in Italia e all'estero.
UC	370
Capacità-abilità	Facilitare la collaborazione con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali per la realizzazione degli interventi progettati Identificare i bisogni e le aspettative che caratterizzano la popolazione di un territorio per poter strutturare l'attività di promozione più efficace Identificare le priorità di intervento di un territorio per strutturare la promozione più efficace Interagire con compagnie di trasporti, strutture ricettive e turistiche in genere per il loro coinvolgimento all'interno di iniziative specifiche di promozione
Conoscenze	Metodologie di analisi e programmazione per strutturare percorsi di studio e programmazioni di attività specifici del territorio Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività Tecniche di vendita per meglio promuovere il territorio

Denominazione AdA	Valutazione e controllo dell'andamento di mercato dei prodotti / servizi realizzati
Descrizione della performance	Effettuare il controllo dei piani di sviluppo turistico per il monitoraggio sui servizi erogati dal sistema di offerta turistica
UC	379
Capacità-abilità	Creare occasioni di scambio e di dialogo con gli altri operatori coinvolti nell'attività progettuale circa gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti Interpretare l'andamento delle attività, analizzandone punti di forza e di debolezza nonché eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi previsti Monitorare la soddisfazione dei clienti/utenti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche Presentare alla committenza dati significativi circa le attività realizzate e la soddisfazione del cliente, nonché proposte di ulteriori attività da poter realizzare
Conoscenze	Basi di statistica per poter elaborare report di monitoraggio dei lavori svolti Contabilità di base per poter essere in grado di valutare

economicamente le iniziative svolte e da svolgere

Customer satisfaction per applicare i principali strumenti e metodi relativi alla valutazione dei risultati raggiunti dall'intervento nel suo complesso

Funzionamento degli strumenti informatici per poter gestire i dati in forma automatizzata

Networking per avviare un lavoro di rete e coinvolgere i partner progettuali in un monitoraggio strutturato sull'attività svolta



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento (256)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Tecnico per la gestione dei servizi di ricevimento
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Svolge attività di pubbliche relazioni, cura l'attuazione delle politiche di comunicazione e di promozione dell'azienda, elabora le politiche del booking. Ha contatti con fornitori ed intermediari (agenti di viaggi e Tour Operator); partecipa a fiere di settore o a workshop. Si occupa di ripartire compiti e responsabilità agli addetti al ricevimento (vedi Operatore per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami ed l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa).

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	La sua collocazione è all'interno di una struttura ricettiva ed ha un ruolo dipendente. E' una figura prevalentemente presente nelle strutture sia di media che di grande dimensione e nelle catene alberghiere
Collocazione contrattuale	CCNL Turismo 3 liv./2°livello
Collocazione organizzativa	Lavora, sia in autonomia, che in team con tutto il reparto del ricevimento e l'area amministrativa. E' impiegato nelle piccole, medie e grandi imprese ricettive o di catena. Ripartisce i compiti e le responsabilità tra gli addetti al ricevimento che riferiscono a lui; con la direzione/proprietà elabora le politiche del booking e ne attua i principi
Opportunità sul mercato del lavoro	E' una figura che normalmente si forma all'interno di strutture ricettive, partendo dalla qualifica di addetto al ricevimento (vedi Operatore per il servizio di accoglienza, acquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa). Ha buone possibilità di carriera, deve essere disponibile anche ad orari notturni e a spostamenti all'estero, per partecipare a fiere di settore
Percorsi formativi	Normalmente la carriera scolastica avviene negli Istituti Alberghieri (IPPSAR) oppure negli Istituti Tecnici ad indirizzo Turistico (ITT). Conosce in modo approfondito almeno due lingue straniere;

	costituisce elemento preferenziale una laurea ad indirizzo economico-turistico e sono elemento qualificante le esperienze lavorative svolte in altre aziende turistico ricettive anche all'estero
--	---

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3414 - Travel consultants and organisers
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
ATECO 2007	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

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Attuazione delle politiche di gestione del cliente
Descrizione della performance	Attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati
UC	986
Capacità-abilità	Assistere i clienti per la soluzione di problemi o per la soddisfazione di richieste particolari Collaborare con i capi Servizio degli altri reparti Supervisionare il lavoro svolto dai collaboratori al fine di verificare che ognuno abbia ottemperato ai propri incarichi Verificare il mantenimento dei requisiti obbligatori attraverso il controllo con gli altri reparti della struttura
Conoscenze	Organizzazione degli altri reparti della struttura affinché l'attività svolta nell'intero reparto ricezione sia adeguata allo standard qualitativo aziendale Principali normative europee, nazionali, regionali, comunali per il mantenimento dei requisiti obbligatori relativi alla classificazione di appartenenza della struttura

	<p>Principali programmi di gestione alberghiera per il corretto funzionamento del reparto ricevimento</p> <p>Tecniche di gestione dei reclami per risolvere le segnalazioni di disservizio ricevute dai clienti</p> <p>Tipologie contrattuali sottoscritte dalla Direzione/Proprietà con i Tour Operator e le Agenzie di Viaggi, al fine di applicare le tariffe previste dai contratti</p>
--	---

Denominazione AdA	Gestione del personale addetto al ricevimento
Descrizione della performance	Organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento, compilando i turni settimanali dei lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze e garantendo il servizio ad ogni turno
UC	981
Capacità-abilità	<p>Adeguare i ruoli ed i compiti degli addetti tenendo conto delle politiche aziendali</p> <p>Collaborare con la Direzione/Proprietà alla selezione del personale, al fine di individuare i migliori candidati a ricoprire la posizione ricercata</p> <p>Organizzare i propri collaboratori in base ai compiti loro assegnati e relativamente al loro inquadramento contrattuale</p> <p>Pianificare la formazione degli addetti al ricevimento</p> <p>Sovrintendere al lavoro di tutti gli addetti del reparto ricevimento intervenendo, se necessario, con correttivi di attribuzione di compiti e ruoli</p>
Conoscenze	<p>Contratti nazionali di lavoro ed integrativi provinciali o aziendali, per organizzare orari, ferie, permessi, ecc. per predisporre le turnazioni utili al mantenimento del servizio ad ogni turno</p> <p>Nozioni e tecniche di analisi del lavoro e delle competenze al fine della rilevazione della necessità di formazione per il personale dipendente</p> <p>Personal computer, programmi di gestione alberghiera ed altre attrezzature elettriche/elettroniche a disposizione del reparto ricevimento</p> <p>Tecniche di gestione del personale per organizzare il lavoro, gestendo in maniera efficace ed efficiente tutti i collaboratori</p> <p>Tecniche di trasferimento del know how e di tutte le informazioni utili all'aggiornamento continuo del personale addetto</p>

Denominazione AdA	Promozione della struttura ricettiva
Descrizione della performance	Promuovere la struttura nei principali canali di vendita quali: fiere, educational, workshop di settore ed i principali provider al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura
UC	985
Capacità-abilità	Applicare le principali leggi e normative del settore turistico

	<p>Attuare le politiche aziendali seguendo le indicazioni impartite dalla Direzione/Proprietà</p> <p>Fidelizzare i clienti attraverso le politiche di customer care</p> <p>Garantire in ogni periodo dell'esercizio il livello occupazionale, utilizzando i contratti stipulati con Agenzie di Viaggio e Tour Operator</p> <p>Promuovere un'offerta di servizi differenziata a seconda dei mercati di riferimento</p>
<p>Conoscenze</p>	<p>Dinamiche e flussi delle prenotazioni per pianificare e garantire il livello di utilizzo richiesto dalla Direzione/Proprietà</p> <p>Politiche di booking (camere/sale riunioni) per collaborare con la Direzione/Proprietà alla definizione delle varie strategie di vendita secondo le necessità dettate dal mercato</p> <p>Politiche di promozione aziendale utili ad incrementare il livello occupazionale della struttura ricettiva</p> <p>Principali AdV (Agenzie di Viaggio) e T.O. (Tour Operator), al fine di collaborare con la Direzione/Proprietà nella stipula di convenzioni e contratti per la vendita delle camere e delle sale riunioni</p> <p>Principali normative sugli accordi internazionali per collaborare con la Direzione/Proprietà alla stipula degli accordi e convenzioni con le AdV ed i T.O.</p> <p>Principali provider e motori di ricerca internet per conseguire il maggior livello di occupazione camere attraverso il posizionamento dell'azienda sui principali siti internet</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico delle attività di ideazione e gestione di attività ricreative e culturali, organizzazione del tempo libero ed accoglienza del cliente (249)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Animatore del tempo libero
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Provvede a creare e gestire attività ricreative e culturali, accoglie la clientela ed offre servizi di assistenza ed organizzazione del tempo libero. Intrattiene gli ospiti di una struttura, organizza e gestisce attività ludiche, sportive e culturali sul territorio dove si inserisce lavorativamente

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Ha generalmente rapporti di lavoro autonomo (coll. occasionale o a progetto, o prestazione professionale con Partita Iva), raramente avviene l'inserimento come dipendente. Considerando il turnover presente, questa figura professionale generalmente rimane nel settore per un periodo limitato o, molto spesso, pratica questa attività a livello stagionale
Collocazione contrattuale	In caso di rapporto di lavoro dipendente, la figura si inserisce nel CCNL del turismo (Livello QUARTO o QUINTO) Può verificarsi anche un'assunzione a tempo determinato, anche con prestazioni saltuarie ed alternate, direttamente da parte di un Pubblico Esercizio. In questo caso si applica il CCNL per il personale artistico scritturato direttamente da Pubblici Esercizi (1° o 3° livello)
Collocazione organizzativa	Opera generalmente all'interno di villaggi turistici, grandi strutture ricettive, campeggi, residence, navi da crociera, stabilimenti balneari e più in generale in località di villeggiatura. Il suo lavoro si svolge in équipe e la sua autonomia è limitata dal programma di animazione concordato con il responsabile della struttura
Opportunità sul mercato del lavoro	Generalmente lavora per tour operator (anche multinazionali) o per agenzie di servizi turistici. Esperienze pregresse in campi complementari come lo spettacolo, la grafica, la moda, lo sport, possono essere utili per l'inserimento in grandi strutture dove questa figura può operare in uno specifico campo/arte (musica, giochi, sport). Una significativa esperienza professionale in questo ambito può portare a progressioni di carriera da Responsabile dell'animazione fino a Direttore di struttura turistica (villaggi turistici),

	nonché all'opportunità di iniziare l'attività di imprenditore aprendo un'agenzia di servizi. Negli ultimi tempi, oltre all'ambito delle vacanze, questa figura è richiesta anche nelle feste private, matrimoni, compleanni o in grandi manifestazioni, congressi, locali e discoteche
Percorsi formativi	Non esiste un percorso formativo specifico, a parte gli istruttori sportivi che normalmente devono possedere i relativi brevetti, così come le persone addette all'animazione dei mini e baby-club devono per lo più aver già avuto esperienza con bambini. Infine, la conoscenza di lingue straniere e precedenti attività didattiche o di volontariato, possono essere importanti elementi per ottenere una valutazione positiva nella selezione del personale. Possono risultare utili corsi, stage e seminari seguiti nei vari ambiti di specializzazione (ballo, recitazione, canto, musica, ecc.), brevetti sportivi rilasciati dalle Federazioni e corsi di primo soccorso. Normalmente i tour operator o le agenzie d'animazione, che selezionano il personale, organizzano corsi e stage di preparazione per i candidati che abbiano superato la prima selezione, in vista della prima stagione lavorativa. Fondamentali le attitudini personali, ovvero una notevole facilità di comunicazione, un temperamento allegro, creatività e fantasia, capacità di resistenza alle tensioni e alla fatica, un grande autocontrollo per poter essere sempre disponibile, accogliente e recettivo, nonché capacità organizzativa e d'improvvisazione. Pazienza, comprensione, apertura mentale ed equilibrio sono doti altrettanto importanti, così come è fondamentale una grande disponibilità a spostarsi e viaggiare per lunghi periodi. Deve inoltre essere in grado di non suscitare, anzi di saper sciogliere situazioni di ostilità, aggressività, ansia o preoccupazione che spesso vengono generate nei turisti dalla proposta di partecipare a novità rispetto alle proprie abitudini oppure dall'alto livello di aspettative sul viaggio e sul soggiorno

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5113 - Travel guides
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.4.1.3.0 - Animatori turistici e professioni assimilate
ATECO 2007	55.10.00 - Alberghi 55.20.10 - Villaggi turistici 55.20.40 - Colonie marine e montane 79.12.00 - Attività dei tour operator 93.29.90 - Altre attività di intrattenimento e di divertimento nca

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Pianificazione delle attività di animazione
Descrizione della performance	Pianificare le attività progettate all'interno dello staff di animatori assicurando il conseguimento degli obiettivi individuati in fase di progettazione, riuscendo ad ottimizzare la forza lavoro e la gestione del budget
UC	465
Capacità-abilità	<p>Coordinare le attività di animazione e di intrattenimento con programmi di animazione predisposti da altri operatori</p> <p>Curare la rotazione delle attività di animazione in relazione alla permanenza media dei clienti</p> <p>Gestire efficientemente piccoli gruppi in maniera da coinvolgerli ed effettuare attività di animazione apprezzate dalla clientela</p> <p>Gestire il budget destinato alle attività per poter effettuare tutte le attività previste dall'animazione</p> <p>Individuare modalità di organizzazione, gestione e sviluppo delle risorse umane da coinvolgere</p> <p>Interscambiare il proprio ruolo con altri animatori nello svolgimento delle attività per poter offrire un servizio ottimale</p> <p>Lavorare in team con gli altri collaboratori della struttura per poter realizzare un'ampia offerta di animazione</p> <p>Realizzare piani di lavoro con indicazioni anche relative alle risorse umane ed economiche necessarie</p>
Conoscenze	<p>Tecniche di accoglienza di piccoli gruppi per il loro intrattenimento durante il periodo della vacanza</p> <p>Tecniche di aggregazione e di socializzazione per la gestione dei gruppi presenti nella struttura</p> <p>Tecniche di organizzazione e gestione di eventi per definire attività culturali/sportive/artistiche adatte alla tipologia di clientela ed al contesto della struttura turistica</p> <p>Tecniche ludiche ed espressive per la creazione di attività di animazione varie: dallo sport, ai giochi di società, ad attività musicali ed artistiche</p>

Denominazione AdA	Progettazione attività di animazione
Descrizione della performance	Progettare le attività di animazione (sportive, giochi di società ed attività ricreative) traducendo operativamente la strategia aziendale, valutando la tipologia di attività in funzione delle caratteristiche della clientela
UC	466
Capacità-abilità	<p>Effettuare analisi sulla clientela potenziale della struttura, per definire il programma delle attività di animazione e di intrattenimento</p> <p>Individuare ipotesi di attività di animazione in rapporto ai parametri dell'azienda</p>

	<p>Interpretare i bisogni della clientela, analizzandone le varie caratteristiche</p> <p>Progettare attività ricreative in situazioni di vacanza</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche del territorio e delle comunità locali al fine di poter creare una serie di piccole ma integrate e varie attività di animazione</p> <p>Contesto territoriale e culturale per offrire molteplici attività di animazione</p> <p>Tecniche ricreative per la gestione del tempo libero all'interno di strutture turistiche</p> <p>Tipologia di aziende committenti per progettare interventi di animazione coerenti e realizzabili</p>

Denominazione AdA	Svolgimento di attività di animazione
Descrizione della performance	Realizzare attività di animazione studiate specificatamente per la tipologia di clientela presente nella struttura turistica
UC	558
Capacità-abilità	<p>Adattarsi alle situazioni più diverse che si possono venire a creare durante il lavoro in modo da rispondere prontamente ad eventuali cambiamenti e/o problematiche</p> <p>Comprendere le esigenze degli ospiti per organizzare l'intrattenimento più indicato all'interno della struttura turistica</p> <p>Organizzare giochi di società, caccia al tesoro, gare canore, tornei, spettacoli, corsi d'istruzione sportiva, curando i vari momenti della giornata degli ospiti e fornendo loro assistenza, aiuto e stimoli per rendere più gradevole possibile il loro soggi</p> <p>Utilizzare strumenti di allestimento (impianti musicali, luci, attrezzature di gioco e divertimento) per creare svariate situazioni di svago</p>
Conoscenze	<p>Giochi di società per organizzare attività che coinvolgano i clienti della struttura</p> <p>Regolamento e tipologie di sport per organizzare corsi e gare tra gli ospiti della struttura</p> <p>Tipologie di balli e danze per organizzare corsi o gare all'interno della struttura</p>

Denominazione AdA	Valutazione dell'andamento del servizio svolto
Descrizione della performance	Valutare lo stato di attuazione delle attività in rapporto agli obiettivi prefissati predisponendo eventuali aggiustamenti o modifiche che si rendessero necessari
UC	467
Capacità-abilità	<p>Creare occasioni di scambio e di dialogo con gli altri operatori circa gli obiettivi prefissati ed i risultati raggiunti</p> <p>Elaborare report riguardo a suggerimenti ed eventuali reclami da parte dei gruppi coinvolti in modo da poterli presentare alla direzione</p>

	<p>Interpretare l'andamento delle attività, analizzandone punti di forza e di debolezza nonché eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi prefissati</p> <p>Monitorare la soddisfazione dei clienti per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche</p> <p>Preparare proposte di ulteriori attività di animazione da realizzare nella struttura turistica da sottoporre al responsabile</p> <p>Preparare report circa le attività realizzate e la soddisfazione del cliente durante la sua permanenza nella struttura turistica</p>
<p>Conoscenze</p>	<p>Caratteristiche delle attività di animazione per poter effettuare delle valutazioni in merito a quelle realizzate (punti di forza e di debolezza)</p> <p>Tecniche di miglioramento delle capacità di analisi della realtà per agire tempestivamente vista la brevità del tempo di permanenza dell'ospite</p> <p>Tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction</p>