

Progetto regionale
Il laboratorio delle professioni di domani

Il Repertorio Ligure delle Figure Professionali

Alberghi, ristorazione, turismo

La Regione Liguria, al fine di offrire una migliore funzionalità alla programmazione delle politiche formative, del lavoro e di orientamento, ha promosso la realizzazione del progetto *Il laboratorio delle Professioni di domani*, affidandone l'attuazione ad Agenzia Liguria Lavoro.

Un particolare ringraziamento ad **Alessandro Clavarino**, Dirigente al Settore Sistema Educativo Regionale e a **Marina Cassinerio**, coordinatrice del Progetto Regionale, che hanno seguito il progetto con particolare attenzione e professionalità.

Il gruppo di lavoro, coordinato da **Agenzia Liguria Lavoro**, ha visto la fattiva collaborazione delle quattro Province Liguri - attraverso il Comitato di Indirizzo e il Gruppo Operativo Provinciale - e la collaborazione di professionisti sui temi affrontati di cui si specificano di seguito i componenti e i nominativi.

Un ringraziamento va anche sia agli Uffici Regionali che alla Commissione di Concertazione e a agli esperti individuati dalla Commissione stessa che hanno partecipato alle fasi di revisione e integrazione.

Le attività, originate da un proficuo lavoro di condivisione con le Province e le parti sociali sin dal 2006, sono state realizzate nel corso del 2008.

I materiali saranno disponibili sul Portale della Regione Liguria <http://www.iostudioliguria.it>



Progetto e videoimpaginazione:
Studio grafico Andrea Musso | Daria Pasolini

Foto in copertina:
Silvio Calizzano

INDICE PER SETTORE

Accompagnatore di media montagna	5
Accompagnatore turistico	9
Addetto al ricevimento (receptionist)	13
Addetto all'informazione turistica	17
Aiuto cuoco	20
Animatore turistico	24
Assistente bagnanti (bagnino)	27
Barista/Barman	30
Cameriere	35
Cameriere ai piani	39
Cuoco	41
Direttore d'albergo	45
Gestore agriturismo	50
Gestore di Bed & Breakfast	56
Guida alpina	61
Guida ambientale ed escursionistica	66
Guida subacquea	70
Guida turistica	75
Hostess - Steward congressuali	79
Istruttore subacqueo	83
Maître	87
Operatore di agenzia di viaggio	92
Organizzatore di congressi	96
Pizzaiolo	102
Portiere d'albergo	106
Programmatore e gestore di eventi	109
Sommelier	113
Tecnico del marketing turistico e della promozione del territorio	117

Accompagnatore di media montagna

identificativo scheda: 16-025

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

È Accompagnatore di Media Montagna chi svolge in una zona determinata le attività di accompagnamento di persone in ascensioni con esclusione delle zone rocciose, dei ghiacciai, dei terreni innevati e di quelli che richiedono comunque per la progressione, l'uso di corda, picozza e ramponi, l'illustrazione alle persone accompagnate delle caratteristiche dell'ambiente montano percorso. Sensibilizza alla lettura dei segnali che fornisce loro l'ambiente circostante. Garantisce gli standard di sicurezza nella fruizione dell'ambiente trasmettendo una cultura della montagna, grazie alle conoscenze e la familiarità che ha acquisito. Garantisce un monitoraggio costante limitando così i danni ambientali.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

La professione si esercita in montagna, su percorsi escursionistici. È indispensabile che possieda una buona condizione psicofisica. Lavora a contratto per associazioni di guide alpine, enti pubblici e privati che gestiscono parchi, rifugi di montagna, riserve naturali e quant'altro. Può esercitare la professione essendo iscritto all'apposito elenco speciale degli accompagnatori di media montagna regionale e solo nel territorio in cui ha conseguito l'abilitazione. È a continuo contatto con il pubblico e si relaziona con singole persone o gruppi, dai principianti agli esperti, dai bambini agli anziani.

Competenza: Essere in grado di accompagnare singoli o gruppi in escursioni di media montagna

Descrizione

- Accogliere i clienti
- Verificare che tutta l'attrezzatura sia in ordine
- Guidare la persona o il gruppo per l'itinerario scelto
- Assistere il cliente nelle sue necessità
- Verificare che il cliente segua le istruzioni alla lettera
- Tenere il cliente in situazioni di sicurezza
- Effettuare interventi di primo soccorso

Conoscenze

- Elementi di cartografia
- Elementi di meteorologia



- Lingua straniera
- Nivologia
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tecniche di accompagnamento escursionistico
- Tecniche di coinvolgimento

Abilità

- Applicare procedure di primo soccorso
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Applicare tecniche di orientamento
- Utilizzare strumenti di orientamento (bussola, ecc)
- Utilizzare tecniche di accompagnamento escursionistico

Competenza: Essere in grado di istruire i clienti sugli aspetti naturalistico ambientali dell'escursione di media montagna

Descrizione

- Dare informazioni su specifici elementi di difficoltà o pericolo dell'ambiente
- Dare informazioni di carattere naturalistico - ambientale
- Dare informazioni su specifici elementi di difficoltà o pericolo dell'attività escursionistica
- Trasmettere la cultura ed il rispetto per la montagna

Conoscenze

- Educazione ambientale
- Elementi di botanica
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di ecologia
- Elementi di geologia
- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Elementi di zoologia
- Normativa dei parchi e delle aree protette

Abilità

- Applicare metodologie didattiche
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di progettazione formativa

Competenza: Essere in grado di pianificare gli itinerari escursionistici di media montagna

Descrizione

- Concordare insieme ai clienti l'itinerario
- Valutare le capacità e l'esperienza del cliente e le difficoltà presenti sul percorso
- Stabilire i tempi in cui effettuare l'uscita



Conoscenze

- Elementi di fisiologia
- Elementi di legislazione ambientale
- Itinerari escursionistici
- Offerta turistica locale
- Tecniche di valutazione delle condizioni fisiche della persona

Abilità

- Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)
- Utilizzare modalità di comunicazione degli aspetti naturalistico ambientali della montagna

Conoscenze riferite alla figura

- Pianificazione degli itinerari
- Storia e cultura del territorio
- Elementi di botanica
- Elementi di geologia
- Elementi di zoologia
- Tecniche di sicurezza
- Elementi di meteorologia
- Nivologia
- Tecniche di accompagnamento escursionistico
- Tecniche di orientamento
- Elementi di cartografia
- Tecniche di primo soccorso
- Tecniche di accoglienza clienti
- Lingua straniera

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Conseguimento di apposita abilitazione e iscrizione alle liste regionali

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Dopo aver conseguito il diploma di scuola media superiore, è necessario frequentare un corso specifico di 55 giorni per sostenere gli esami di abilitazione alla professione. La selezione viene effettuata in ogni Regione.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

-

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001

- 3.4.1.9.02 – Accompagnatore di trekking



PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 5.5.1.2.05 – Guida alpina

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA

-

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>
5. Collegio Nazionale delle Guide Alpine <http://www.guidealpine.it>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
3.4.1.5 - Guide ed accompagnatori specializzati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
3.4.1.9.01 - Accompagnatore di montagna

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B

Accompagnatore turistico

identificativo scheda: 16-001

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

L'Accompagnatore turistico accompagna persone singole o gruppi nei viaggi organizzati da agenzie o tour operator sul territorio nazionale o all'estero. Si occupa del programma di visita, dà completa assistenza ai turisti, fornisce elementi significativi e notizie di interesse turistico sulle zone di transito al di fuori dell'ambito di competenza delle guide turistiche.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

L'Accompagnatore turistico può essere un libero professionista che fornisce le sue prestazioni alle imprese di viaggi e turismo. Il suo lavoro si svolge essenzialmente all'esterno delle agenzie, in quanto coinvolto in prima persona nei viaggi.

Alcuni accompagnatori seguono i clienti che si spostano all'estero (servizio outgoing); altri invece si specializzano ad accompagnare i visitatori che vengono nel nostro paese (servizio incoming).

Può lavorare nei giorni festivi il sabato e/o la domenica, spesso il lavoro è legato alla stagionalità del turismo.

L'accompagnatore può svolgere la sua attività anche per tour giornalieri, o per attività di "transfer", cioè accoglienza e assistenza passeggeri, prima e dopo il viaggio, e durante i trasferimenti. L'attività di accompagnatore turistico è disciplinata dalla L. R. 44 del 23/12/1999.

Competenza: Essere in grado di curare il piano di viaggio e sbrigare gli adempimenti burocratici, amministrativi e logistici

Descrizione

- Selezionare gli itinerari
- Analizzare le fasi dell'itinerario
- Effettuare prenotazioni in strutture del territorio
- Sviluppare il processo per ottimizzare il risultato nell'ambito delle indicazioni del tour operator
- Occuparsi delle formalità di natura doganale, amministrativa e monetaria
- Relazionarsi con ambasciate, consolati, uffici di polizia e dogane
- Attivare le necessarie relazioni con le strutture logistiche



Conoscenze

- Lingua straniera
- Normativa doganale
- Normativa in materia sanitaria
- Normativa sul contratto di assicurazioni
- Normativa sul turismo
- Nozioni sui titoli di viaggio
- Organizzazioni turistiche (tour operator)
- Seconda lingua straniera

Abilità

- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare procedure di prenotazione servizi turistici
- Applicare procedure per contattare ambasciate e consolati
- Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Competenza: Essere in grado di curare le relazioni con i clienti

Descrizione

- Facilitare la conoscenza reciproca dei partecipanti
- Favorire momenti di intrattenimento per creare uno spirito di gruppo
- Percepire i bisogni e i desideri dei clienti prevenendo eventuali tensioni
- Coordinare gruppi eterogenei.
- Interpretare le necessità dei partecipanti
- Prevedere soluzioni personalizzate di coinvolgimento

Conoscenze

- Elementi di comunicazione interpersonale
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tecniche di coinvolgimento
- Tecniche di mediazione

Abilità

- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
- Applicare tecniche di gestione dei conflitti
- Applicare tecniche di interazione col cliente



Competenza: Essere in grado di effettuare l'accompagnamento nella visita a luoghi e località turistiche

Descrizione

- Fornire le prime informazioni relative al patrimonio museale e culturale del territorio
- Scegliere o consigliare gli itinerari e le strutture ricettive
- Applicare procedure di primo soccorso

Conoscenze

- Elementi di geografia del turismo
- Elementi di storia dell'arte
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Itinerari escursionistici
- Lingua straniera
- Offerta di ristorazione del territorio
- Offerta turistica locale
- Seconda lingua straniera
- Tradizioni enogastronomiche del territorio

Abilità

- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare procedure di primo soccorso
- Applicare tecniche di comunicazione orale
- Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica

Conoscenze riferite alla figura

- Lingua straniera
- Seconda lingua straniera
- Offerta turistica locale
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Itinerari escursionistici
- Tradizioni enogastronomiche del territorio
- Elementi di geografia del turismo
- Offerta di ristorazione del territorio
- Elementi di storia dell'arte
- Tecniche di accoglienza clienti
- Normativa sul turismo
- Normativa doganale
- Normativa in materia sanitaria
- Normativa sul contratto di assicurazioni

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Occorre un attestato di idoneità rilasciato dall'Amministrazione provinciale competente, in base alla normativa regionale vigente. L'idoneità si ottiene superando un esame. Gli accompagnatori turistici che intendono acquisire l'idoneità anche in un'altra professione turistica sono esentati dal sostenere l'esame per le lingue straniere di cui sono già stati



riconosciuti idonei. Per esercitare la professione, il neo accompagnatore turistico deve inviare una comunicazione di inizio attività alla provincia di residenza che rilascia un tesserino (validità di cinque anni) contenente fra l'altro l'indicazione delle lingue conosciute.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Il Diploma di scuola media superiore è un requisito fondamentale per poter sostenere l'esame di idoneità.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Accompagnatore turistico
- Thesaurus Figure Professionali Borsa nazionale del lavoro: Accompagnatore turistico

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 551208 – Guida turistica

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

-

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Accompagnatore turistico

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 3.4.1.5 - Guide ed accompagnatori specializzati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 3.4.1.2.01 - Accompagnatore turistico

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B

Addetto al ricevimento (receptionist)

identificativo scheda: 16-021

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

Il Receptionist assicura l'accoglienza dei clienti dal loro arrivo per tutto il soggiorno fino alla partenza e li informa di tutte le attività della struttura alberghiera. Rappresenta il primo interfaccia tra il cliente e la proprietà.

Si occupa delle procedure di check-in e check-out. Si occupa del centralino telefonico, della corrispondenza alberghiera (informazioni relative all'assegnazione di camere, prenotazioni, tariffe) e delle comunicazioni in genere, quindi utilizza quotidianamente computer, internet, posta elettronica, telefono e fax. Effettua inoltre la fatturazione delle prestazioni e si occupa della contabilità con tenuta della cassa.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il Receptionist lavora nelle hall delle strutture alberghiere (hotels, campeggi, residence). L'attività si svolge a contatto con la clientela ma deve anche coordinarsi con la struttura in quanto tale e, in particolare, con il responsabile dei servizi alloggio nonché con il direttore e con il settore amministrativo. Può lavorare nei giorni festivi il sabato e/o la domenica, spesso il lavoro è legato alla stagionalità del turismo.

In alberghi di piccole dimensioni o a gestione familiare può coincidere con il titolare o gestore della struttura alberghiera, nelle strutture alberghiere medio/grandi può essere un lavoratore dipendente generalmente con contratti a tempo determinato.

Competenza: Essere in grado di effettuare l'assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Descrizione

- Accogliere singoli clienti o gruppi di turisti (anche stranieri)
- Rilevare la customer satisfaction
- Interpretare le esigenze del cliente
- Relazionarsi con agenzie di promozione turistica o altri enti e soggetti del territorio
- Consegnare le chiavi delle stanze
- Illustrare gli spazi, il regolamento e il funzionamento dell'albergo
- Effettuare prenotazioni e gestire la comunicazione dei clienti
- Reperire e fornire informazioni turistiche per i clienti e prenotare eventuali biglietti, gite o escursioni
- Individuare le possibili soluzioni per la gestione dei reclami



Conoscenze

- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di informatica
- Inglese
- Offerta turistica locale
- Organizzazione alberghiera
- Principi di customer care
- Principi di customer satisfaction
- Seconda lingua straniera
- Tecnica alberghiera
- Tecniche di accoglienza clienti

Abilità

- Applicare procedure di custodia valori
- Applicare procedure di prenotazione servizi turistici
- Applicare procedure servizio sveglia
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica
- Utilizzare sistemi di navigazione internet
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Competenza: Essere in grado di evadere le pratiche amministrative

Descrizione

- Procedere con le operazioni di check-in o check-out
- Raccogliere le prenotazioni dei clienti (anche stranieri) utilizzando gli strumenti necessari
- Aggiornare la disponibilità di camere dell'albergo attraverso l'ausilio di strumenti dedicati
- Gestire il pagamento dei soggiorni e tenere la contabilità quotidiana

Conoscenze

- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di informatica
- Inglese
- Organizzazione alberghiera
- Principi di customer care
- Procedure di archiviazione dati
- Seconda lingua straniera
- Tecnica alberghiera

Abilità

- Applicare procedure di registrazione documenti contabili
- Applicare procedure per gestione pagamenti
- Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero
- Applicare tecniche di comunicazione efficace



- Applicare tecniche per la pianificazione delle prenotazioni alberghiere
- Utilizzare sistemi di navigazione internet
- Utilizzare software gestione delle prenotazioni alberghiere
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Conoscenze riferite alla figura

- Principi di customer care
- Offerta turistica locale
- Inglese
- Seconda lingua straniera
- Organizzazione alberghiera
- Tecnica alberghiera
- Elementi di informatica
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Procedure di archiviazione dati
- Tecniche di accoglienza clienti

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per l'inserimento lavorativo è utile frequentare un percorso scolastico presso un istituto professionale per il conseguimento di una qualifica triennale/quinquennale. È prevista anche la frequenza di corsi di Formazione Professionale o percorsi triennali di istruzione e formazione professionale per il conseguimento delle qualifiche coerenti. È indispensabile una conoscenza approfondita di almeno due lingue straniere (inglese, tedesco) ed eventualmente una terza (francese, spagnolo o russo).

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

Regione Toscana, Repertorio Profili professionali: addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa.

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 422901 – Addetto al ricevimento

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 422913 – Responsabile ricevimento

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Addetto al ricevimento



Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
- 2 Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
5.2.1.3 - Addetti all'accogliimento, portieri di albergo ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
4.2.2.9.02 - Addetto alla reception

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO A

Addetto all'informazione turistica

identificativo scheda: 16-002

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

L'Addetto all'accoglienza e all'informazione turistica si occupa dell'accoglienza dei turisti in un territorio specifico. È in grado di promuovere l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti.

Svolge un'attività di supporto alla prenotazione di soggiorni presso le strutture ricettive e fornisce informazioni dettagliate relativamente a itinerari, manifestazioni ed eventi del territorio.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

L'Addetto all'accoglienza e all'informazione turistica lavora principalmente nelle Aziende di Promozione Turistica, presso gli Enti pubblici, le Associazioni degli albergatori o Consorzi di settore. L'attività si svolge a contatto con la clientela. Può lavorare nei giorni festivi il sabato e/o la domenica, spesso il lavoro è legato alla stagionalità del turismo.

È un lavoratore dipendente generalmente con contratti a tempo determinato.

Competenza: Essere in grado di effettuare l'accoglienza e l'assistenza al turista

Descrizione

- Accogliere singoli o gruppi di turisti (anche stranieri)
- Interpretare le esigenze del turista
- Effettuare prenotazioni
- Reperire e fornire informazioni turistiche

Conoscenze

- Elementi di comunicazione interpersonale
- Inglese
- Mercato del turismo
- Normativa sul turismo
- Nozioni di qualità del servizio
- Offerta turistica locale
- Seconda lingua straniera
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tecniche di comunicazione telefonica



Abilità

- Applicare procedure di prenotazione servizi turistici
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Applicare tecniche di vendita dei servizi
- Utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Competenza: Essere in grado di promuovere il prodotto turistico

Descrizione

- Fornire informazioni relative al patrimonio museale e culturale del territorio
- Fornire informazioni pratiche

Conoscenze

- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di geografia del turismo
- Elementi di storia dell'arte
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Inglese
- Itinerari escursionistici
- Nozioni di qualità del servizio
- Offerta di ristorazione del territorio
- Organizzazioni turistiche (tour operator)
- Seconda lingua straniera
- Servizi di trasporto (locale e privato)

Abilità

- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Applicare tecniche di vendita dei servizi
- Utilizzare software gestione delle prenotazioni alberghiere
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Conoscenze riferite alla figura

- Inglese
- Seconda lingua straniera
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Servizi di trasporto (locale e privato)
- Offerta di ristorazione del territorio
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Itinerari escursionistici
- Tradizioni enogastronomiche del territorio



- Elementi di geografia del turismo
- Nozioni di qualità del servizio
- Organizzazioni turistiche
- Elementi di storia dell'arte

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

È utile la frequenza di corsi di Formazione Professionale o percorsi scolastici per il conseguimento di qualifiche coerenti. È indispensabile una conoscenza approfondita di almeno due lingue straniere (inglese, tedesco) ed eventualmente una terza (francese, spagnolo o russo).

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio Profili professionali Regione Toscana: Addetto alla gestione delle informazioni al cliente/utente e alla promozione di servizi e immagine di una struttura pubblica o privata.

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 341913 – Orientatore turistico

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 341908 – Esperto di promozione turistica

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Operatore dell'organizzazione turistica locale

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
2. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
3. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>
4. Repertorio Qualifiche Emilia Romagna, delibera n° 2212 del 10/11/2004 pubblicata sul BUR 161 del 25/11/2004: APPROVAZIONE DELLE QUALIFICHE PROFESSIONALI IN ATTUAZIONE DELL'ART. 32, COMMA 1, LETT. C DELLA L.R. 12/2003. www.form-azione.it/operatori/rep

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
3.4.1.4 - Agenti di viaggio
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
3.4.1.3.06 - Tecnico di ufficio turistico

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B



Aiuto cuoco

identificativo scheda: 16-003

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

L'aiuto cuoco è una figura esecutiva che garantisce il supporto al cuoco durante le fasi di preparazione dei piatti. Le sue attività possono comprendere: preparare gli alimenti e curare la pulizia della cucina e degli alimenti secondo le indicazioni del cuoco, pesare e preparare gli ingredienti, pulire e tagliare frutta e verdura, preparare piatti semplici, pulire gli utensili da cucina, pulire e mettere in ordine ripiani, magazzino, cella frigorifera.

Può essere specializzato nella decorazione di alcuni piatti e incaricato della manutenzione di una parte delle stoviglie (vetreria, argenteria).

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il lavoro dell'aiuto cuoco si svolge generalmente in cucina o al banco bar, in tutte le aziende che hanno un'attività di ristorazione. L'attività può essere svolta singolarmente o in squadra, implica una posizione eretta prolungata ed esposizioni alle fonti di calore o al freddo. Il ritmo di lavoro può dipendere dalla stagione, le domeniche e i giorni festivi possono essere lavorativi, l'orario può prevedere lavoro anche in orari non usuali. L'aiuto cuoco deve comunque essere in grado di sostituire in situazioni di emergenza il cuoco.

Competenza: Essere in grado di effettuare la preparazione di ingredienti per cucina

Descrizione

- Selezionare i prodotti in base ai piatti da cucinare
- Esaminare l'integrità delle materie prime
- Controllare la qualità dei prodotti
- Dosare le quantità necessarie
- Procedere alla fase di pulitura degli alimenti
- Predisporre i cibi per la cottura (lavare, tagliare, sbucciare)

Conoscenze

- Attrezzature per la conservazione dei cibi
- Organizzazione della cucina
- Utensili per la preparazione dei cibi

Abilità

- Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti
- Applicare criteri di scelta degli ingredienti



- Applicare criteri di selezione di ingredienti alimentari
- Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari
- Applicare tecniche di pulitura ingredienti alimentari
- Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari
- Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi

Competenza: Essere in grado di ristabilire le condizioni di igiene della cucina e delle attrezzature

Descrizione

- Pulire e sanificare l'ambiente di servizio
- Igienizzare le attrezzature e i contenitori
- Riporre in dispensa quanto non utilizzato per la cottura
- Preoccuparsi dello smaltimento dei rifiuti
- Rispettare le procedure in materia di igiene degli alimenti
- Seguire norme di sicurezza sul lavoro

Conoscenze

- Elementi di igiene del lavoro
- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Prodotti per la detersione
- Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria
- Sistemi di raccolta, stoccaggio e smaltimento rifiuti

Abilità

- Applicare principi di igiene e sicurezza
- Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari
- Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature
- Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Applicare procedure per pulizia meccanismi di elettrodomestici
- Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti
- Utilizzare macchinari per la pulizia di stoviglie
- Utilizzare prodotti per la pulizia di stoviglie

Competenza: Essere in grado di svolgere i compiti precedenti l'elaborazione dei piatti o l'esecuzione di piatti semplici

Descrizione

- Preparare basi per dolci
- Predisporre ingredienti per ripieni
- Confezionare salse
- Preparare piatti semplici
- Decorare i piatti in uscita
- Porzionare le pietanze
- Provvedere al controllo dei cibi in cottura



Conoscenze

- Elementi di culinaria
- Ingredienti per la decorazione di piatti
- Ingredienti per pasticceria e gelateria
- Processi di cottura degli alimenti
- Processi di farcitura prodotti di pasticceria
- Ricette per preparazione snack e menù rapidi
- Tecniche di cottura in forni da cucina di vario tipo

Abilità

- Applicare tecniche di cottura dei cibi
- Applicare tecniche di preparazione creme e farciture per prodotti da pasticceria
- Applicare tecniche di preparazione dei cibi
- Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi
- Utilizzare ingredienti per creme e farciture prodotti di pasticceria
- Utilizzare strumenti per tagliare le pietanze

Conoscenze riferite alla figura

- Organizzazione della cucina
- Processi produttivi propri della ristorazione
- Principali elettrodomestici in uso
- Attrezzature per la conservazione dei cibi
- Utensili per la preparazione dei cibi
- Materie prime
- Tecniche per la lavorazione delle materie prime
- Processi di cottura degli alimenti
- Principali ricette di base
- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per l'inserimento lavorativo è utile frequentare un percorso scolastico presso un istituto professionale per il conseguimento di una qualifica triennale/quinquennale. È prevista anche la frequenza di corsi di Formazione Professionale o percorsi triennali di istruzione e formazione professionale per il conseguimento delle qualifiche coerenti.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio Qualifiche Emilia Romagna: Operatore della produzione pasti
- Repertorio delle professioni ISFOL: Cuoco/Chef
- Repertorio Profili professionali Regione Toscana: Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime per la preparazione dei pasti
- Repertorio Profili professionali Regione Toscana: Addetto alla preparazione e distribuzione di pietanze e bevande
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro del lavoro: Garzone di cucina



PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 522105 – Cuoco

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 522105 – Cuoco

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Cuoco

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 5.2.2.1 – Cuochi in alberghi e ristoranti
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 5.2.2.1.01 – Aiuto cuoco

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO A



Animatore turistico

identificativo scheda: 16-004

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

L'Animatore turistico cura l'intrattenimento nel tempo libero ed il benessere dei clienti in viaggi organizzati, villaggi turistici, grandi alberghi, navi da crociera. L'animatore realizza e progetta le attività ricreative, interpretando gli interessi e le aspettative dei clienti.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

L'Animatore turistico è un lavoratore autonomo o un lavoratore dipendente con contratti a tempo determinato legati alla stagionalità del turismo. Lavora generalmente per tour operator, agenzie di animazione, grandi catene ricettive. La diversità dei compiti fa sì che alcuni animatori siano inquadrati come istruttori sportivi o professionisti dello spettacolo.

Competenza: Essere in grado di condurre l'attività di animazione e l'intrattenimento turistico

Descrizione

- Accogliere e coinvolgere i clienti
- Organizzare giochi, spettacoli e divertimenti
- Fornire informazioni sulle attività programmate
- Gestire eventuali situazioni di tensione dei clienti

Conoscenze

- Lingua straniera
- Strumenti e attrezzature per l'animazione
- Tecniche di accoglienza clienti

Abilità

- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di animazione per il tempo libero
- Applicare tecniche di animazione teatrale
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Applicare tecniche di gioco
- Applicare tecniche di organizzazione di eventi di intrattenimento
- Utilizzare strumenti per l'animazione



Competenza: Essere in grado di progettare l'attività di animazione e intrattenimento turistico

Descrizione

- Analizzare le esigenze e le aspettative dei clienti
- Individuare gli interessi effettivi o potenziali dei clienti
- Programmare le attività di animazione

Conoscenze

- Lingua straniera
- Normativa sul turismo
- Strumenti e attrezzature per l'animazione

Abilità

- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare tecniche di organizzazione di eventi di intrattenimento
- Applicare tecniche di programmazione delle attività del tempo libero

Conoscenze riferite alla figura

- Lingua straniera
- Tecniche di accoglienza clienti
- Strumenti e attrezzature per l'animazione
- Normativa sul turismo
- Generalmente è richiesta un'ottima capacità relazionale e organizzativa e una buona condizione atletica

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Possono essere richiesti brevetti sportivi

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

È utile la frequenza di un corso di Formazione Professionale per la preparazione specifica o per il conseguimento delle qualifiche coerenti.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Animatore turistico
- Thesaurus Figure Professionali Borsa nazionale del lavoro: Animatore turistico

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 341204 – Animatore di vacanza

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 341210 – Coordinatore animatori



PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Animatore Assistente per lo sport-tempo libero

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
3.4.1.3 - Animatori turistici e assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
3.4.1.2.09 - *Animatore turistico

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B

Assistente bagnanti (bagnino)

identificativo scheda: 16-005

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

Il Bagnino si occupa della sicurezza dei bagnanti sulle spiagge o in piscina. Controlla le condizioni del mare e suggerisce ai bagnanti il comportamento più opportuno. Vigila sulle persone in acqua e interviene in caso di pericolo o rischio di annegamento. Somministra i primi soccorsi in caso di incidenti in acqua. Al via della stagione estiva è impegnato nel montaggio e nell'allestimento delle cabine e delle strutture accessorie degli stabilimenti balneari. Si occupa della cura, della sistemazione e della gestione della spiaggia (compattata e liscia la spiaggia, pulisce i camminamenti, apre gli ombrelloni e le sdraio).

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: O -92 attività ricreative, culturali e sportive

Situazioni-tipo di lavoro

Il Bagnino lavora generalmente negli stabilimenti balneari o in piscine pubbliche o private, oggi anche in parchi acquatici di divertimento. L'attività si svolge in orario diurno a contatto con i bagnanti. Può lavorare nei giorni festivi il sabato e/o la domenica, generalmente il lavoro è legato alla stagionalità del turismo.

È un lavoratore dipendente generalmente con contratti a tempo determinato.

Competenza: Essere in grado di effettuare la manutenzione delle condizioni igieniche di stabilimenti balneari

Descrizione

- Allestire le spiagge all'apertura degli stabilimenti balneari
- Montare le cabine
- Compattare e lisciare la spiaggia
- Pulire i camminamenti e le parti comuni delle strutture
- Aprire gli ombrelloni e le sdraio

Conoscenze

- Impiantistica per balneazione
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

Abilità

- Applicare procedure di manutenzione ordinaria di impianti sportivi
- Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Applicare tecniche di igienizzazione degli ambienti



Competenza: Essere in grado di effettuare la sorveglianza delle attività di balneazione

Descrizione

- Controllare le condizioni del mare
- Segnalare ai bagnanti la condizione del mare e del vento
- Vigilare sulle persone in acqua
- Controllare periodicamente la sicurezza delle attrezzature di primo soccorso e di salvataggio
- Intervenire in caso di pericolo o rischio di annegamento
- Somministrare i primi soccorsi in caso di incidenti in acqua
- Mettere in acqua i natanti
- Condurre le imbarcazioni per il salvataggio

Conoscenze

- Elementi di pronto soccorso
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Norme comportamentali per il bagnante

Abilità

- Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza
- Applicare procedure di primo soccorso
- Applicare tecniche di salvataggio in acqua
- Applicare tecniche di sorveglianza
- Condurre imbarcazioni per salvataggio
- Utilizzare attrezzature d'ordinanza del bagnino
- Utilizzare attrezzature salvataggio in acqua

Conoscenze riferite alla figura

- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Impiantistica per balneazione
- Norme comportamentali per il bagnante
- Elementi di pronto soccorso

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Il brevetto di Assistente Bagnanti della Federazione Italiana Nuoto e il brevetto di Bagnino di Salvataggio della Società Nazionale di Salvamento abilitano il Bagnino a svolgere l'attività di soccorso e ad essere incaricato di pubblico servizio con l'obbligo di rapporto alla Capitaneria di Porto e, a seconda dei casi, ai Carabinieri, alla Polizia di Stato o all'Azienda Sanitaria Locale.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

È utile la frequenza di corsi propedeutici al conseguimento del brevetto.



Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Assistente bagnanti
- Thesaurus Figure Professionali Borsa nazionale del lavoro: Bagnino

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 822902 – Assistente bagnanti

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 822903 – Assistente di salvataggio

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA

-

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
5.5.4.7 - Bagnini ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
8.2.2.9.02 - Assistente bagnanti

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO A



Barista/Barman

identificativo scheda: 16-006

tato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

Accoglie la clientela del bar, prepara e svolge il servizio di caffè, bevande semplici o composte (cocktail). Contribuisce alla preparazione di piatti caldi e/o freddi, si occupa di servire la clientela al banco o al tavolo, procede all'incasso.

Svolge la pulizia delle attrezzature proprie del bar e può occuparsi del rifornimento e della gestione degli stock (bibite, alimenti, etc).

Il mestiere richiede il rispetto di norme igieniche e di sicurezza (D.L. 626/94; D.L. 155/97 H.A.C.C.P.).

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il barista può lavorare in alberghi o ristoranti di una certa dimensione, ma principalmente lavora in bar/caffè e in locali notturni. Può essere titolare o gestore del pubblico esercizio, o lavoratore dipendente. Il barista può lavorare con orari non standard (turni diurni o notturni), nei giorni festivi, spesso il lavoro è legato alla stagionalità del turismo.

Competenza: Essere in grado di allestire il bancone e la sala bar

Descrizione

- Allestire i tavoli e gli scaffali con i prodotti necessari
- Sistemare il banco rispettando le normative vigenti e il regolamento aziendale
- Garantire la pulizia del locale e delle sue attrezzature

Conoscenze

- Elementi di igiene ambientale
- Macchinari da bar
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Organizzazione servizio bar
- Utensili per la preparazione dei cibi
- Utensili per la preparazione di bevande

Abilità

- Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Applicare procedure di avvio macchine bar



- Applicare tecniche di allestimento banconi bar
- Utilizzare macchinari per la pulizia di stoviglie
- Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

Competenza: Essere in grado di effettuare il servizio bar

Descrizione

- Accogliere e relazionarsi con i clienti
- Presentare se necessario le caratteristiche delle bevande o dei prodotti
- Acquisire le comande dei clienti
- Servire le bevande e i cocktail
- Servire i panini e/o i piatti freddi o caldi
- Preparare il conto e incassare le consumazioni

Conoscenze

- Caffetteria
- Macchinari da bar
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Prodotti da bar
- Tipologia di bevande
- Vini, distillati, liquori

Abilità

- Applicare modalità per la riscossione del conto (ristorazione)
- Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
- Applicare procedure di gestione degli ordini
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche
- Applicare tecniche per servire cibi e bevande
- Utilizzare macchina caffè professionale

Competenza: Essere in grado di preparare il servizio bar

Descrizione

- Assicurare la corretta apertura del servizio bar
- Preparare i tavoli e gli altri arredi del locale
- Sistemare il bancone secondo la normativa di igiene alimentare
- Predisporre le attrezzature e le macchine del bar per l'avvio del servizio
- Preparare le bevande, i cocktail, bibite, aperitivi
- Preparare la caffetteria
- Preparare panini, piatti freddi e caldi
- Utilizzare utensili e apparecchiature da bar



Conoscenze

- Caffetteria
- Elementi di enologia
- Elementi di gastronomia
- Organizzazione servizio bar
- Prodotti da bar
- Ricette per preparazione bevande
- Ricette per preparazione snack e menù rapidi
- Tipologia di bevande

Abilità

- Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
- Applicare procedure di avvio macchine bar
- Applicare tecniche di preparazione bevande
- Applicare tecniche di preparazione cocktail
- Applicare tecniche di preparazione snack e menù rapidi
- Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli
- Applicare tecniche taglio ingredienti alimentari
- Utilizzare macchinari da bar
- Utilizzare strumenti preparazione bevande
- Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi

Competenza: Essere in grado di rifornire e stoccare le bibite e i prodotti del bar

Descrizione

- Selezionare e relazionarsi con i fornitori
- Valutare i bisogni di fornitura
- Effettuare gli ordini
- Rifornire i frigoriferi, gli scaffali e il magazzino

Conoscenze

- Caffetteria
- Mercato della ristorazione
- Modalità di conservazione dei cibi
- Modalità di conservazione di prodotti da bar
- Prodotti da bar
- Tipologia di bevande
- Vini, distillati, liquori

Abilità

- Applicare procedure di controllo ordini
- Applicare procedure di rifornimento del bancone bar
- Applicare tecniche di conservazione degli alimenti
- Applicare tecniche di conservazione delle bevande
- Applicare tecniche di definizione ordini commerciali
- Applicare tecniche di pianificazione del comparto beverage



- Utilizzare macchinari per la conservazione di cibi e bevande
- Utilizzare strumenti per la conservazione delle bevande

Conoscenze riferite alla figura

- Macchinari da bar
- Prodotti da bar
- Caffetteria
- Vini, distillati, liquori
- Tipologia di bevande
- Ricette per preparazione snack e menù rapidi
- Organizzazione servizio bar
- Elementi di enologia
- Ricette per preparazione bevande
- Elementi di gastronomia
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Modalità di conservazione di prodotti da bar
- Modalità di conservazione dei cibi
- Mercato della ristorazione
- Elementi di igiene ambientale
- Utensili per la preparazione dei cibi
- Utensili per la preparazione di bevande

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per l'inserimento lavorativo è utile frequentare un percorso scolastico presso un istituto professionale per il conseguimento di una qualifica triennale/quinquennale. È prevista anche la frequenza di corsi di Formazione Professionale o percorsi triennali di istruzione e formazione professionale per il conseguimento delle qualifiche coerenti.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Barman
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Barista-barman

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 522403 - Banconiere di bar

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

-

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA

-



Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
5.2.2.4 - Baristi e assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
5.2.2.4.14 - *Barman

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO A

Cameriere

identificativo scheda: 16-007 stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

Il cameriere di sala opera in strutture ristorative di ogni livello. Organizza la predisposizione della sala da pranzo e dei tavoli, accoglie i clienti e li accompagna ai tavoli, presenta il menù e la carta dei vini consigliandone gli abbinamenti. Prende le ordinazioni e gestisce il servizio al tavolo, accertandosi che i clienti siano soddisfatti. Qualora sia necessario realizza davanti al cliente le ricette della cucina di sala (trincia le "pièces" di carne, dilisca il pesce). Presenta il conto ai clienti e riscuote il dovuto. In occasione di ricevimenti o buffet prepara particolari allestimenti e partecipa al servizio.

Si preoccupa di pulire e riordinare i tavoli e le sedie dopo l'uso e di ripristinare la sala.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il lavoro del cameriere si svolge presso alberghi, bar, ristoranti, mense, self-service. I contratti normalmente applicati a questa figura rientrano nella categoria del lavoro subordinato, a tempo pieno o part time, a tempo indeterminato o determinato. Esegue la propria attività anche all'interno di un gruppo di lavoro, rapportandosi con il titolare, il cuoco e gli altri camerieri. Molte volte il compito del cameriere è svolto in ambienti affollati ed in spazi ristretti. Le ore di lavoro possono variare a seconda del tipo di organizzazione della clientela e della stagionalità. Al cameriere si richiede disponibilità al lavoro straordinario e a turni (sia notturni che festivi).

Competenza: Essere in grado di effettuare il servizio di sala ristorante

Descrizione

- Servire i vini
- Consegnare le ordinazioni dei piatti
- Rispondere ad eventuali richieste dei clienti durante il consumo del pasto (ulteriori ordinazioni di bevande, condimenti o altri piatti, richiesta di informazioni sulla preparazione dei piatti o sulla cucina tipica locale...)
- Adottare tecniche di servizio differenti in base al menù e alla tipologia della struttura

Conoscenze

- Elementi di culinaria
- Ingredienti per la decorazione di piatti
- Organizzazione della cucina
- Organizzazione servizio bar
- Tecniche del servizio di sala



Abilità

- Applicare modalità di somministrazione dei vini
- Applicare regole del servizio di sala
- Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)
- Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande
- Applicare tecniche per servire cibi e bevande
- Utilizzare strumenti per servire le pietanze

Competenza: Essere in grado di effettuare l'accoglienza del cliente di un ristorante

Descrizione

- Verificare le prenotazioni
- Accogliere i clienti e accompagnarli al tavolo
- Illustrare il menù e consigliare i vini, rispondendo alle richieste dei clienti
- Annotare le osservazioni e gestire i reclami della clientela
- Annotare in modo organizzato le ordinazioni dei piatti e delle bevande
- Trasmettere le ordinazioni alla cucina, al bar e alla cassa

Conoscenze

- Elementi di culinaria
- Elementi di enologia
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tipologia di bevande

Abilità

- Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande
- Applicare regole del servizio di sala
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)
- Applicare tecniche di interazione col cliente

Competenza: Essere in grado di effettuare l'allestimento di sala e tavoli per ristorante

Descrizione

- Apparecchiare i tavoli, tenendo conto delle prenotazioni e del menù
- Pulire i tavoli, rimuovendo tovaglie e stoviglie
- Riportare i tavoli e le sedie nella loro normale posizione
- Pulire la sala, applicando procedure igienico sanitarie adeguate

Conoscenze

- Criteri di allestimento della sala ristorante
- Criteri di mise en place dei tavoli
- Elementi di igiene ambientale
- Elementi di igiene del lavoro
- Materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc)
- Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria



Abilità

- Applicare criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali
- Applicare principi di igiene e sicurezza
- Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli

Conoscenze riferite alla figura

- Disposizione dei tavoli e delle sedie
- Criteri di allestimento della sala
- Tecniche di accoglienza clienti
- Principali lingue straniere
- Elementi di enologia
- Modalità di somministrazione dei vini
- Tecniche per servire cibi e bevande
- Tecniche di evasione degli ordini
- Elementi di culinaria
- Tradizioni culinarie
- Attività culturali e turistiche locali

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per l'inserimento lavorativo è utile frequentare un percorso scolastico presso un istituto professionale per il conseguimento di una qualifica triennale/quinquennale. È prevista anche la frequenza di corsi di Formazione Professionale o percorsi triennali di istruzione e formazione professionale per il conseguimento delle qualifiche coerenti.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Regione Emilia Romagna
- Repertorio delle qualifiche regionali: L'Operatore del servizio di distribuzione pasti e bevande
- Repertorio delle professioni ISFOL: Cameriere/maître
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Cameriere nella ristorazione

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 522302 – Aiuto cameriere

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 522324 – Maître

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Cameriere di ristorante



Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
5.2.2.3.05 - Cameriere

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B



Cameriere ai piani

identificativo scheda: 16-008

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

Si occupa della pulizia dei piani e delle stanze delle strutture alberghiere provvede alla cura e all'igiene dei luoghi e delle attrezzature. Rifà i letti, mette in ordine la stanza e i servizi igienici, controlla la presenza degli accessori nel bagno, delle consumazioni del minibar e del materiale informativo delle attività dell'albergo ed eventualmente si occupa del rifornimento. Informa il direttore o il titolare della struttura di eventuali guasti o malfunzionamenti rilevati nelle stanze.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il cameriere ai piani lavora all'interno di strutture alberghiere. Può essere inquadrato con rapporti di lavoro indeterminato o determinato. Sono frequenti i lavori stagionali e part-time. Lavora prevalentemente da solo, sotto la supervisione del direttore, se presente, o del titolare della struttura.

Competenza: Essere in grado di effettuare il riordino di camere e spazi comuni

Descrizione

- Spolverare, rifare i letti, pulire pavimenti, superfici, sanitari
- Sostituire e/o rifornire la biancheria presente nelle stanze e i prodotti per la toilette

Conoscenze

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

Abilità

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



Conoscenze riferite alla figura

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

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

È utile la frequenza di un corso specifico o di un percorso formativo per ottenere una qualifica coerente.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Cameriere ai piani

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 522303 – Aiuto Cameriere ai piani

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 522319 - Maître ai piani

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Seconda governante

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 5.2.2.3.06 - Cameriere ai piani

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO A

Cuoco

identificativo scheda: 16-009

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

Il cuoco opera prevalentemente nel settore della ristorazione, si occupa della produzione dei pasti all'interno di imprese ristorative, di qualsiasi tipologia ed a qualsiasi livello. Elabora il menù in base alla clientela, allo stile dell'azienda, ai parametri di costo prefissati. È il responsabile di un'area di competenza (primi piatti, secondi, pasticceria) e avvalendosi della collaborazione di un aiuto cuoco e di un commis di cucina provvede alle preparazioni culinarie: organizza le fasi di preparazione del cibo, mettendo in atto tecniche e regole di produzione culinaria, gestisce gli acquisti, garantisce la qualità delle preparazioni, forma e coordina il personale che collabora in cucina, sovrintende la pulizia di ambienti e attrezzature.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il lavoro di cuoco si svolge generalmente in tutte le aziende aventi una funzione di produzione culinaria (ristoranti, pizzerie, ristoranti di alberghi, pub, bar, trattorie, rosticcerie, mense...). L'attività può essere svolta singolarmente o in squadra, (primo cuoco, con compiti di coordinamento e comando, secondo cuoco, e così via) implica una posizione eretta prolungata ed esposizioni alle fonti di calore o al freddo. Gli utensili utilizzati sono spesso di grandi dimensioni e pesanti da reggere e maneggiare. La tipologia contrattuale applicata alla professione è spesso quella del contratto stagionale ma vengono applicati anche contratti a tempo indeterminato.

Competenza: Essere in grado di effettuare il rifornimento delle forniture per un ristorante

Descrizione

- Valutare i bisogni di fornitura
- Identificare le caratteristiche e la qualità delle materie prime
- Conservarle e prepararle per il loro utilizzo secondo le norme HACCP
- Verificare la disponibilità delle materie prime in relazione ai piatti da realizzare
- Compilare un elenco quantitativo e qualitativo degli approvvigionamenti
- Controllare i prodotti consegnati in relazione alle scadenze e alla integrità del confezionamento

Conoscenze

- Elementi di gastronomia
- Mercato della ristorazione



- Merceologia alimentare
- Modalità di conservazione dei cibi
- Utensili per la preparazione dei cibi

Abilità

- Applicare criteri di scelta degli ingredienti
- Applicare criteri di selezione di ricette alimentari
- Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari
- Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)
- Applicare procedure di controllo qualità materie prime alimentari

Competenza: Essere in grado di elaborare il menù e preparare i relativi piatti

Descrizione

- Progettare il menù
- Elaborare ricette tradizionali o particolari (dietetiche, vegetariane)
- Applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie, scegliendo tempi, temperature e metodi di cottura specifici per ogni alimento
- Selezionare gli utensili adeguati per il taglio e la cottura
- Preparare gli antipasti caldi e freddi, di pesce, carni e ortaggi e le relative decorazioni e salse, la pasta fresca, primi asciutti (gnocchi, crespelle, risotti), i primi piatti in brodo (zuppe, creme vellutate)
- Predisporre carni e pesci per essere cucinati a seconda delle richieste
- Preparare i contorni in sintonia con le pietanze
- Preparare i dolci (al piatto e al cucchiaino)
- Controllare la preparazione delle basi per la realizzazione dei piatti (salse, sughi, brodi, impasti)
- Disporre il cibo sul piatto ed effettuare decorazioni
- Curare la presentazione del prodotto con senso estetico

Conoscenze

- Elementi di culinaria
- Elementi di scienze dell'alimentazione
- Ingredienti per la decorazione di piatti
- Merceologia alimentare
- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Organizzazione della cucina
- Processi di cottura degli alimenti
- Processi di preparazione di piatti
- Ricette della cultura gastronomica italiana e internazionale
- Utensili per la preparazione dei cibi

Abilità

- Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti
- Applicare principi nutrizionali
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)



- Applicare tecniche di cottura dei cibi
- Applicare tecniche di guarnizione di cibi e bevande
- Applicare tecniche di preparazione degli impasti
- Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi
- Utilizzare utensili per la preparazione dei cibi

Competenza: Essere in grado di mantenere le condizioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

Descrizione

- Mantenere ordine ed igiene nella cucina secondo le norme vigenti in materia di HACCP
- Pulire le attrezzature dopo l'uso

Conoscenze

- Procedure di manutenzione ordinaria attrezzi e utensili meccanici
- Prodotti per la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione igienico-sanitaria

Abilità

- Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
- Applicare principi di igiene e sicurezza
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Applicare procedure di sanificazione macchinari e attrezzi per lavorazioni alimentari
- Applicare procedure per pulizia meccanismi di elettrodomestici
- Applicare tecniche di manutenzione forni da cucina di vario tipo
- Applicare tecniche di pulizia degli ambienti
- Utilizzare macchinari per la pulizia di stoviglie

Conoscenze riferite alla figura

- Principali tecniche di produzione culinaria nazionale e internazionale
- Utensili per la preparazione dei cibi
- Nozioni teoriche di merceologia alimentare
- Modalità di conservazione dei cibi
- Processi di preparazione di piatti
- Processi di cottura degli alimenti
- Criteri di scelta degli ingredienti
- Elementi di gastronomia
- Nozioni di dietetica
- Nozioni di enologia- enogastronomia
- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Conoscenza di almeno due lingue straniere

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per il percorso formativo della figura del cuoco è consigliata la frequenza dei relativi corsi regionali di formazione professionale, di durata biennale o triennale, come addetto alla



preparazione pasti. Si può accedere anche con un livello di istruzione superiore conseguendo il diploma di maturità, di durata quinquennale, presso un Istituto professionale per i servizi alberghieri e della ristorazione.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Regione Emilia Romagna
- Repertorio delle qualifiche regionali: Operatore della produzione pasti
- Repertorio delle professioni ISFOL: Cuoco/chef
- Regione Toscana, Repertorio Profili professionali: addetto alla preparazione e distribuzione di pietanze e bevande

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 522116 – Cuoco di Ristorante
- 522117 – Cuoco Gastronomo

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 522126- Chef

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Cuoco

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
5.2.2.1 – Cuochi in alberghi e ristoranti
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
5.2.2.1.05 – Cuoco

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B

Direttore d'albergo

identificativo scheda: 16-010

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

Il direttore di albergo è la figura al vertice dell'impresa alberghiera e, in quanto tale, è il responsabile dell'organizzazione della gestione e del coordinamento di tutta la struttura per quanto riguarda le risorse economiche, i servizi e il personale. Sovrintende a tutta l'attività dell'impresa alberghiera, occupandosi dell'elaborazione delle strategie aziendali, delle politiche finanziarie, di gestione e di marketing, nonché dei piani di sviluppo dell'azienda. Il direttore si occupa degli adempimenti burocratici e amministrativi che la struttura impone, verificando budget, contabilità, e risultati economici raggiunti. La figura, oltre ad occuparsi della gestione delle risorse umane, rappresenta il punto di riferimento per tutto il personale.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Può essere dipendente di catene di hotel (nazionali o estere), o svolgere la funzione, in quanto proprietario dell'albergo. Il lavoro del direttore di albergo si svolge all'interno di aziende alberghiere sia in ufficio che a contatto con la clientela.

La funzione di gestione e controllo della squadra comporta numerosi spostamenti nella struttura. Si relaziona con agenzie di viaggio, tour operators, organizzatori di eventi.

Gli orari di lavoro sono, ovviamente, piuttosto variabili, includendo i fine settimana, la sera, e i periodi "classici" di afflusso turistico.

Si può presentare la necessità di prolungare l'orario di lavoro fissato, come richiesto spesso dai ruoli di responsabilità.

Per poter accedere al ruolo è necessaria un'esperienza pregressa la precedente responsabilità su servizi di strutture ricettive può rappresentare un primo punto per lo sviluppo di carriera.

Competenza: Essere in grado di dirigere le attività contabili, fiscali e di controllo di gestione e promozione della struttura alberghiera

Descrizione

- Predisporre il piano economico e finanziario dell'albergo
- Organizzare la contabilità
- Valutare e proporre le politiche dei prezzi, analizzando i costi del servizio
- Pianificare e organizzare iniziative di promozione e fidelizzazione della clientela
- Gestire i rapporti con i tour operator, le agenzie di viaggio e con gli enti pubblici locali
- Monitorare il piano commerciale dell'azienda



Conoscenze

- Bilancio d'esercizio
- Elementi di amministrazione aziendale
- Elementi di contabilità alberghiera
- Elementi di gestione d'impresa
- Elementi di marketing turistico
- Elementi di organizzazione aziendale
- Marketing strategico
- Organizzazione aziendale
- Strategie promozionali
- Strumenti di analisi organizzativa
- Tecniche promozionali

Abilità

- Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- Applicare modelli di pianificazione economico-finanziaria
- Applicare procedure di pianificazione della produzione
- Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio
- Applicare tecniche di controllo di gestione
- Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela
- Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale
- Applicare tecniche promozionali

Competenza: Essere in grado di effettuare il rifornimento delle forniture

Descrizione

- Valutare i bisogni di fornitura
- Selezionare fornitori e merce
- Effettuare gli ordini
- Verificare aspetti qualitativi e quantitativi della merce ordinata
- Predisporre lo stoccaggio della merce

Conoscenze

- Elementi di pianificazione degli acquisti
- Procedura di gestione delle merci
- Processo d'acquisto
- Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci

Abilità

- Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo
- Applicare procedure di controllo ordini
- Applicare procedure di gestione degli ordini
- Applicare tecniche di definizione ordini commerciali
- Applicare tecniche di gestione commerciale flusso ordini
- Applicare tecniche di inventario merce
- Applicare tecniche di ottimizzazione della pianificazione degli ordini e delle vendite
- Utilizzare strumenti informatici per la gestione degli ordini



Competenza: Essere in grado di effettuare la gestione del personale

Descrizione

- Individuare il fabbisogno di personale per lo svolgimento delle mansioni previste
- Valutare e selezionare il personale
- Organizzare il lavoro (tempi-modalità)
- Identificare gli obiettivi e i contenuti delle mansioni
- Controllare in itinere e come risultato finale il lavoro dei collaboratori
- Intervenire in caso di disservizio

Conoscenze

- Elementi di gestione delle risorse umane
- Elementi di organizzazione del lavoro
- Metodi e strumenti per la selezione del personale
- Metodologie di conduzione colloqui di selezione
- Procedure di gestione del personale

Abilità

- Applicare criteri di valutazione del personale
- Applicare modalità di coordinamento del lavoro
- Applicare procedure di gestione dei problemi
- Applicare tecniche di analisi fabbisogni professionali
- Applicare tecniche di gestione del personale
- Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro
- Applicare tecniche di motivazione risorse umane
- Applicare tecniche di pianificazione delle attività
- Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale
- Utilizzare strumenti di comunicazione interna
- Utilizzare strumenti di coordinamento
- Utilizzare strumenti per la valutazione delle risorse umane

Conoscenze riferite alla figura

- Tecniche della gestione alberghiera
- Organizzazione interna del personale
- Elementi di organizzazione del lavoro
- Tecniche di monitoraggio piano di lavoro
- Attitudini nel coordinamento dei servizi
- Organizzazione aziendale
- Strumenti di comunicazione interna
- Procedure di controllo ordini
- Tecniche di ottimizzazione della pianificazione degli ordini e delle vendite
- Elementi di gestione d'impresa
- Elementi di contabilità alberghiera
- Elementi di marketing turistico
- Strategie promozionali
- Metodi di verifica della soddisfazione del cliente



Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Per svolgere la professione di direttore di albergo è necessario possedere il diploma di scuola media superiore (conseguito preferibilmente presso un Istituto alberghiero). Fondamentale la conoscenza di almeno due lingue straniere e i principali sistemi applicativi di ufficio.

In Regione Liguria l'esercizio delle professioni turistiche è regolato da una Legge Regionale, la n. 44/1999. In particolare, l'art. 10 tratta dell'attestato che i direttori d'albergo (e gli organizzatori congressuali) devono possedere.

È la Provincia a verificare il possesso di conoscenze professionali, in vista del rilascio di un attestato di qualità sotteso alla professione.

Viene effettuato un colloquio, a coloro che abbiano svolto negli ultimi 5 anni, per almeno 3 anni questa professione (dimostrabile da idonea documentazione).

La legge elenca inoltre i requisiti che devono essere posseduti, tra cui la conoscenza di due lingue straniere (certificate da apposita documentazione), e il diploma di istruzione secondaria di II grado (o diploma estero di cui sia stata accertata l'equivalenza).

Il superamento di un apposito esame a seguito di un corso di formazione professionale nell'ambito della L.R. 52/1993 (organizzato da ente pubblico o convenzionato) è considerato valido per il rilascio dell'attestato di qualità.

Le Commissioni esaminatrici preposte alla valutazione sono istituite presso la Provincia. L'elenco regionale dei possessori di questa tipologia di attestato è tenuto in Regione.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Costituiscono percorsi formativi utili i corsi di formazione professionale nel campo del turismo e nell'ambito della direzione di impresa. La Regione Liguria, inoltre, rilascia, in seguito alla frequenza di uno specifico corso formativo e al superamento del relativo esame, la qualifica di Direttore di albergo

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Direttore d'albergo
- Regione Toscana, Repertorio Profili professionali: Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica /di ristorazione.
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Direttore d'albergo

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 122507 – Direttore Villaggio Turistico

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 121501 – Amm.re delegato di alberghi

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Direttore di Albergo

**Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:**

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
1.2.2.5 - Direttori di aziende private negli alberghi e pubblici esercizi
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
1.2.2.5.04 - Direttore d'albergo

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B



Gestore agriturismo

identificativo scheda: 16-011

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

Il gestore agriturismo è il coltivatore diretto o imprenditore agricolo che, attraverso l'utilizzo della sua azienda, ospita turisti e somministra loro pasti e bevande. Si occupa, avvalendosi anche di personale esterno o di membri della famiglia, della pianificazione e gestione dell'agriturismo anche dal punto di vista della produzione agricola e zootecnica, dell'allestimento a norma di legge dei locali e dell'aspetto promozionale dell'azienda e del territorio, valorizzandolo nei circuiti turistici. Realizza inoltre attività didattiche, culturali, tradizionali, sportive, escursionistiche riferite al mondo rurale e opera la vendita diretta di prodotti tipici. Si occupa infine degli aspetti amministrativi, contabili e fiscali connessi all'attività agrituristica.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

L'attività del gestore agriturismo può essere svolta singolarmente o con la collaborazione di familiari o di personale, al variare delle dimensioni e della localizzazione dell'azienda. Elemento caratteristico dell'agriturismo è il vincolo che l'attività di coltivazione del fondo, silvicoltura o allevamento del bestiame, rimanga comunque l'attività principale dell'azienda agricola. Nel caso di una struttura piccola, il gestore si può occupare direttamente dello sviluppo di tutte le attività, nel caso invece di una azienda medio-grande svolge una funzione di coordinamento organizzativo e gestionale.

L'adempimento di attività agricola e ricettiva in contemporanea rendono particolarmente intensi i ritmi e gli orari di lavoro, nonostante la ricezione degli ospiti sia solitamente stagionale. Il gestore di agriturismo ha contatti con gli enti che, sul territorio, si occupano di promozione turistica, quali le APT, gli Enti locali, le Pro loco...

Altre relazioni riguardano contatti con aziende fornitrici di servizi, di cui l'impresa si può avvalere.

Competenza: Essere in grado di effettuare il servizio di ristorazione e di riordino delle camere

Descrizione

- Elaborare il menù e la carta dei vini in relazione alle materie prime fornite dall'azienda agricola e alle tipicità territoriali
- Predisporre ed effettuare il servizio dei pasti
- Predisporre preventivi di spesa
- Pianificare processi di approvvigionamento forniture
- Mantenere l'igiene della cucina e delle camere secondo le norme vigenti



Conoscenze

- Elementi di culinaria
- Elementi di gestione dei servizi di ristorazione
- Elementi di igiene ambientale
- Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Organizzazione della cucina
- Organizzazione servizi di ristorazione
- Tecniche del servizio di sala
- Vini, distillati, liquori

Abilità

- Applicare criteri di selezione di ricette alimentari
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)
- Applicare tecniche di elaborazione del menù e della carta dei vini
- Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche
- Applicare tecniche di pulizia degli ambienti
- Utilizzare prodotti per il lavaggio dei sanitari
- Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

Competenza: Essere in grado di effettuare la gestione commerciale di un agriturismo

Descrizione

- Predisporre il piano economico e finanziario dell'azienda
- Definire il proprio posizionamento, il segmento di mercato cui ci si rivolge, il tipo di servizio che si intende offrire
- Gestire la contabilità
- Definire strategie di marketing
- Effettuare azioni di comunicazioni per inserire l'agriturismo nei circuiti turistici
- Organizzare iniziative di promozione e fidelizzazione della clientela
- Gestire i rapporti con i tour operator, le agenzie di viaggio e gli enti pubblici locali

Conoscenze

- Adempimenti e scadenze fiscali
- Contabilità e gestione dei costi
- Elementi di contabilità alberghiera
- Marketing turistico
- Mercato pubblicitario
- Organizzazione alberghiera
- Organizzazioni turistiche (tour operator)
- Strategie promozionali

Abilità

- Applicare criteri di valutazione offerte
- Applicare procedure di registrazione documenti contabili
- Applicare tecniche contabili



- Applicare tecniche di analisi della concorrenza
- Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
- Applicare tecniche di budgeting
- Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela
- Applicare tecniche di segmentazione della clientela
- Applicare tecniche per analisi domanda del mercato
- Applicare tecniche promozionali

Competenza: Essere in grado di effettuare la gestione della produzione agricola e zootecnica dell'agriturismo

Descrizione

- Definire le tipologie colturali in funzione delle caratteristiche dell'azienda e delle richieste del mercato
- Definire la successione delle attività colturali (preparazione terreno, concimazione, semina...)
- Provvedere all'approvvigionamento dei macchinari, degli attrezzi, delle sementi, dei concimi...
- Provvedere all'organizzazione e alla gestione delle attività di allevamento
- Provvedere all'organizzazione e al coordinamento del lavoro del personale agricolo

Conoscenze

- Elementi di fitopatologia
- Elementi di zootecnia
- Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche
- Impianti per l'allevamento
- Nutrizione idrica e minerale
- Organizzazione dell'azienda agricola
- Sistemi di produzione agricola tradizionale
- Tecniche di allevamento animale
- Tecniche raccolta prodotti agricoli

Abilità

- Applicare tecniche di definizione del ciclo colturale
- Applicare tecniche di raccolta di prodotti agricoli
- Condurre macchinari agricoli
- Utilizzare attrezzi agricoli
- Utilizzare attrezzi per l'igienizzazione di ambienti di allevamento
- Utilizzare sistemi di fertirrigazione

Competenza: Essere in grado di effettuare la preparazione e la vendita dei prodotti dell'agriturismo

Descrizione

- Predisporre l'organizzazione del ciclo di trasformazione di prodotti agricoli (salumi, latticini, olio, vino, conserve...)



- Confezionare i prodotti e fissarne il prezzo
- Organizzare le modalità di vendita dei prodotti
- Illustrare ai clienti le caratteristiche e le modalità di preparazione dei prodotti
- Vendere i prodotti

Conoscenze

- Macchinari per il confezionamento prodotti alimentari
- Marketing dei prodotti agroalimentari
- Materiali per il confezionamento alimentare
- Processi di confezionamento prodotti alimentari
- Processi produttivi e di trasformazione degli alimenti di origine animale
- Processi tecnologici/biotecnologici per conservazione e trasformazione alimenti
- Tecniche di definizione prezzi - pricing
- Tecnologia dei processi produttivi e di trasformazione alimentare

Abilità

- Applicare principi di trasformazione delle materie prime
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Applicare tecniche di definizione prezzi
- Applicare tecniche di presentazione prodotti
- Applicare tecniche di trasformazione dei prodotti agricoli
- Applicare tecniche di vendita

Competenza: Essere in grado di effettuare procedure di registrazione della clientela

Descrizione

- Espletare procedure per registrazione clienti e check-out
- Verificare e aggiornare la disponibilità delle camere
- Raccogliere le prenotazioni dal cliente o attraverso intermediari (agenzie o tour operator)
- Accogliere i diversi tipi di clientela (singoli, famiglie, gruppi...)
- Fornire ai turisti un soggiorno in locali adeguati e specificatamente adibiti all'accoglienza
- Informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura

Conoscenze

- Elementi di informatica
- Inglese
- Manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri
- Normativa sulla sicurezza dei dati e delle informazioni
- Organizzazione alberghiera
- Ricettività turistica alternativa (bed & breakfast, ostelli, agriturismi...)
- Tecnica alberghiera

Abilità

- Applicare criteri di elaborazione preventivi
- Applicare criteri di valutazione dello stato di usura di dotazione e arredi



- Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento
- Applicare procedure per gestione pagamenti
- Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni alberghiere
- Applicare tecniche per la pianificazione delle prenotazioni alberghiere

Conoscenze riferite alla figura

- Ricettività turistica alternativa
- Normativa sulla sicurezza dei dati e delle informazioni
- Tecniche per la pianificazione delle prenotazioni
- Tecniche di accoglienza della clientela
- Seconda lingua straniera
- Elementi di culinaria
- Organizzazione della cucina
- Tecniche del servizio di sala
- Gestione dei servizi di ristorazione
- Tecniche di allevamento animale
- Elementi di fitopatologia
- Organizzazione dell'azienda agricola
- Sistemi di produzione agricola tradizionale
- Processi produttivi e di trasformazione alimentare
- Processi di confezionamento prodotti alimentari
- Marketing turistico
- Strategie promozionali
- Contabilità e gestione dei costi

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

La Legge Regionale di riferimento è la n. 33/1996, così come modificato dalla L.R. 11/1997, "Disciplina dell'agriturismo", che discende dalla legislazione comunitaria e nazionale.

Essa dà la definizione delle "attività agrituristiche", le modalità di esercizio, i requisiti, le autorizzazioni, gli obblighi sottesi alla gestione.

In particolare, si tratta di attività di ricezione e ospitalità, esercitate esclusivamente dagli imprenditori singoli e associati, e dai loro familiari, attraverso le attività di coltivazione del fondo, silvicoltura e allevamento, che devono rimanere le principali.

Pertanto il tempo dedicato all'agricoltura deve essere superiore a quello dedicato all'agriturismo. I pasti e le bevande devono provenire in misura superiore al 50% da prodotti aziendali. L'impresa deve essere iscritta in un apposito albo regionale.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Il titolo di studio più idoneo per intraprendere la professione è il diploma di perito turistico o quello di perito agrario. A livello superiore esiste il diploma universitario (laurea breve) in discipline di agriturismo (attivato presso la sola Università degli studi della Basilicata). È infine fondamentale ricordare che ogni Regione ha istituito un elenco degli operatori addetti al settore, al quale è necessario iscriversi per esercitare la professione. Per prove-



dere a detta iscrizione, è necessario: essere iscritti all'Albo degli imprenditori agricoli, non avere subito condanne penali negli ultimi tre anni, non essere soggetti a misure di prevenzione. La Regione Liguria, inoltre, promuove o coordina iniziative formative rivolte agli operatori agrituristici ai sensi della legge regionale 5 novembre 1993, n. 52 (disposizioni per la realizzazione di politiche attive del lavoro).

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Gestore di agriturismo
- Jobtel: operatore agriturista

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 521105 – Locandiere

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

–

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

–

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

- 1 Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 1.3.1.5 - Imprenditori, gestori e responsabili di piccole imprese negli alberghi e pubblici esercizi
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 3.4.1.9.11 - Operatore agrituristico

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B



Gestore di Bed & Breakfast

identificativo scheda: 16-012

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

Gestisce l'attività ricettiva, utilizzando parte della propria abitazione per fornire agli ospiti alloggio e prima colazione.

Accoglie i turisti, prepara le prime colazioni, provvede alla pulizia e al rifornimento delle stanze, dei bagni e delle parti comuni. Svolge l'attività di promozione della propria struttura, si occupa degli aspetti amministrativi e contabili.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il Gestore di B&B è generalmente un lavoratore autonomo. Gli orari dell'attività sono strettamente legati a quelli dell'erogazione del servizio.

L'elemento centrale dell'attività è il contatto con gli ospiti nelle fasi di check-in o check-out e durante il servizio della colazione. L'afflusso di clienti è generalmente stagionale se si tratta di luoghi marini o montani, mentre è più costante nel caso di attività avviata in città ad interesse storico/artistico.

Le relazioni significative riguardano, oltre gli ospiti, la rete di organizzazioni di promozione turistica del territorio, l'associazione - cui, eventualmente, il gestore aderisce - e i professionisti che seguono l'attività.

Competenza: Essere in grado di effettuare il riordino di camere e spazi comuni

Descrizione

- Spolverare, rifare i letti, pulire pavimenti, superfici, sanitari
- Sostituire e/o rifornire la biancheria presente nelle stanze e i prodotti per la toilette

Conoscenze

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

Abilità

- Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature
- Applicare tecniche di cambio della biancheria piana



- Applicare tecniche di pulizia degli ambienti
- Applicare tecniche di riordino delle camere
- Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti
- Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

Competenza: Essere in grado di effettuare il servizio prima colazione

Descrizione

- Preparare le prime colazioni tenendo anche conto dei gusti e della provenienza dei clienti
- Allestire l'ambiente per la prima colazione
- Servire la prima colazione

Conoscenze

- Caffetteria
- Normativa in materia di Bed&Breakfast
- Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari
- Ricette per preparazione snack e menù rapidi

Abilità

- Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
- Applicare tecniche di conservazione degli alimenti
- Applicare tecniche di preparazione snack e menù rapidi
- Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli
- Applicare tecniche per servire cibi e bevande

Competenza: Essere in grado di effettuare la gestione commerciale di B&B

Descrizione

- Predisporre un piano economico e finanziario
- Tenere la contabilità
- Curare la promozione del B&B
- Gestire i contatti con agenzie turistiche e/o tour operator
- Curare gli adempimenti fiscali
- Gestire l'approvvigionamento dei materiali
- Verificare gli adempimenti previsti dalla normativa regionale di riferimento

Conoscenze

- Adempimenti e scadenze fiscali
- Elementi di contabilità alberghiera
- Elementi di gestione d'impresa
- Elementi di Marketing
- Elementi di tecnica commerciale
- Mercato del turismo
- Normativa in materia di Bed&Breakfast
- Organizzazioni turistiche (tour operator)



Abilità

- Applicare criteri di selezione fornitori
- Applicare criteri di valutazione offerte
- Applicare procedure di registrazione documenti contabili
- Applicare tecniche di budgeting
- Applicare tecniche di controllo di gestione
- Applicare tecniche di definizione prezzi
- Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico
- Applicare tecniche promozionali
- Utilizzare modelli di gestione operativa attività commerciale

Competenza: Essere in grado di effettuare procedure di registrazione della clientela

Descrizione

- Espletare procedure per registrazione clienti e check-out
- Verificare e aggiornare la disponibilità delle camere
- Raccogliere le prenotazioni dal cliente o attraverso intermediari (agenzie o tour operator)
- Accogliere i diversi tipi di clientela (singoli, famiglie, gruppi...)
- Fornire ai turisti un soggiorno in locali adeguati e specificatamente adibiti all'accoglienza
- Informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura

Conoscenze

- Elementi di informatica
- Inglese
- Manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri
- Normativa sulla sicurezza dei dati e delle informazioni
- Organizzazione alberghiera
- Ricettività turistica alternativa (bed & breakfast, ostelli, agriturismi...)
- Tecnica alberghiera

Abilità

- Applicare criteri di elaborazione preventivi
- Applicare criteri di valutazione dello stato di usura di dotazione e arredi
- Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento
- Applicare procedure per gestione pagamenti
- Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni alberghiere
- Applicare tecniche per la pianificazione delle prenotazioni alberghiere

Conoscenze riferite alla figura

- Elementi di contabilità alberghiera
- Normativa in materia di Bed&Breakfast
- Mercato del turismo



- Elementi di tecnica commerciale
- Elementi di gestione d'impresa
- Elementi di Marketing
- Organizzazioni turistiche (tour operator)
- Adempimenti e scadenze fiscali
- Ricette per preparazione snack e menù rapidi
- Caffetteria
- Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari
- Elementi di igiene ambientale
- Manutenzione di dotazioni e arredi alberghieri
- Elementi di igiene personale
- Principi di customer care
- Inglese
- Elementi di comunicazione interpersonale, conoscenze delle caratteristiche attrattive del territorio
- Inoltre è preferibile conoscere più lingue straniere in particolar modo nei casi di B&B inseriti in circuiti internazionali.
- È preferibile possedere buone capacità relazionali e organizzative

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

La Legge Regionale che disciplina questo tipo di servizio d'alloggio è la n. 13/1992, che discende dalla normativa nazionale (217/1993). È in particolare l'art. 13bis (aggiunto dalla L.R. 5/2000, art. 1) a normare il "servizio di alloggio e prima colazione denominato bed&breakfast". Possono essere adibite a questo tipo di ospitalità fino ad un massimo di tre camere della propria dimora. Sono serviti cibi e bevande che non richiedono manipolazione. Il bagno può anche essere coincidente con quello dell'abitazione del gestore.

I requisiti igienico-sanitari ed edilizi sono quelli previsti dai regolamenti comunali per le abitazioni. Deve essere garantita l'energia elettrica, l'acqua calda e il riscaldamento.

L'attività, anche se piuttosto "liberalizzata", non è esente da vincoli infatti, nonostante non sia richiesta una licenza, non essendo considerata attività professionale, necessita di una comunicazione per questo tipo di esercizio al Comune, che provvede ad effettuare un sopralluogo. La ricettività può essere esercitata per un massimo di 240 giorni l'anno, anche continuativi.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Possono essere frequentati corsi che hanno l'obiettivo di fornire le conoscenze e le competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Gestore di bed&breakfast

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 521101 – Affittacamere
- 422913 – Responsabile servizi alloggio



PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 521103 – Esercente di Motel

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA

-

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
5.2.1.1 – Esercenti e gestori di servizi alberghieri ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
5.2.1.1 – Esercenti ed addetti alla gestione nei servizi alberghieri ed assimilati

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO A

Guida alpina

identificativo scheda: 16-026

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

È Guida Alpina chi svolge professionalmente, anche in modo non esclusivo e non continuativo, le seguenti attività:

- a) accompagnamento di persone in ascensioni sia su roccia che su ghiaccio o in escursioni in montagna
- b) accompagnamento di persone in ascensioni sci alpinistiche o in escursioni sciistiche
- c) insegnamento delle tecniche alpinistiche e sci alpinistiche con esclusione delle tecniche sciistiche su piste da discesa e di fondo.

Inoltre istruisce una persona o un gruppo sull'orientamento, sui comportamenti da tenere nelle diverse situazioni e li sensibilizza alla lettura dei segnali che fornisce loro l'ambiente circostante. Garantisce gli standard di sicurezza nella fruizione dell'ambiente trasmettendo una cultura della montagna, le conoscenze e la familiarità che ha acquisito.

Garantisce un monitoraggio costante limitando così i danni ambientali. Specializzazione in canyoning Il canyoning (o torrentismo) consiste nella discesa a piedi di corsi d'acqua che scorrono all'interno di strette gole profondamente scavate nella roccia e caratterizzati da portata ridotta (in genere inferiore ai 200 litri al secondo) e forte pendenza.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

Esercita la professione in montagna, in ambienti che vanno dal sentiero escursionistico, alla parete di roccia fino al ghiacciaio, anche in zone non conosciute. Operando in tutte le attività riguardanti l'alpinismo è presente in tutte le stagioni del territorio montano. È indispensabile una buona condizione psicofisica, infatti periodicamente le guide sono sottoposte a controlli specifici. Lavora a contratto per associazioni di guide alpine, enti pubblici e privati che gestiscono parchi, rifugi di montagna, riserve naturali. Per esercitare la professione deve essere iscritto all'apposito albo professionale regionale. La guida alpina è obbligata a portare sugli indumenti i distintivi con la scritta "guida di montagna", per risultare riconoscibile. Utilizza l'attrezzatura alpinistica e scialpinistica. È a continuo contatto con il pubblico e si relaziona con singole persone o gruppi dai principianti agli esperti. Specializzazione in canyoning Le rive dei torrenti adatti alla pratica del canyoning risultano inaccessibili, una volta intrapresa la discesa non è possibile ritornare indietro, ma solo proseguire fino all'uscita. I praticanti chiamano questo tipo di corsi d'acqua "forra". Gli ostacoli sono rappresentati principalmente dalle cascate, spesso alla base delle cascate sono presenti profondi laghetti da superare a nuoto. Qualora si usino le corde è necessario che sia presente un sistema di ancoraggio a cui assicurare la corda di calata. L'abbigliamento ideale per praticare questo sport è composto da una muta, guanti e cappuccio in neoprene e calzari a tenuta stagna per proteggersi dal freddo.



Competenza: Essere in grado di accompagnare gruppi nell'attività di canyoning (torrentismo)

Descrizione

- Assistere il gruppo nell'utilizzo di corde per superare i salti d'acqua
- Supervisionare i clienti perché effettuino in sicurezza tuffi, scivolate o passaggi di arrampicata in discesa per superare i salti d'acqua
- Guidare il gruppo attraverso guadi o tratti da percorrere a nuoto

Conoscenze

- Attrezzatura alpinistica
- Elementi di cartografia
- Elementi di geologia
- Elementi di meteorologia
- Manovre di corda e tecniche di sicurezza
- Tecniche di accompagnamento escursionistico
- Tecniche di alpinismo

Abilità

- Applicare procedure di primo soccorso
- Applicare tecniche di alpinismo
- Applicare tecniche di nuoto
- Applicare tecniche di salvataggio in acqua
- Utilizzare attrezzature salvataggio in acqua

Competenza: Essere in grado di accompagnare singoli o gruppi in escursioni alpinistiche e di sci-alpinismo

Descrizione

- Accogliere i clienti
- Verificare che tutta l'attrezzatura sia in ordine
- Guidare la persona o il gruppo per l'itinerario alpinistico scelto
- Assistere il cliente nelle sue necessità
- Verificare che il cliente segua le istruzioni alla lettera
- Tenere il cliente in situazioni di sicurezza
- Effettuare interventi di soccorso in alta montagna

Conoscenze

- Attrezzatura alpinistica
- Attrezzatura scialpinistica
- Elementi di cartografia
- Elementi di meteorologia
- Elementi di pronto soccorso
- Lingua straniera
- Manovre di corda e tecniche di sicurezza
- Nivologia
- Tecniche di accoglienza clienti



- Tecniche di accompagnamento escursionistico
- Tecniche di coinvolgimento

Abilità

- Applicare procedure di primo soccorso
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di alpinismo
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Applicare tecniche di prevenzione degli incidenti in alta montagna
- Applicare tecniche di scialpinismo
- Applicare tecniche di soccorso organizzato in alta montagna
- Utilizzare strumenti di orientamento (bussola, ecc)
- Utilizzare tecniche di accompagnamento escursionistico

Competenza: Essere in grado di istruire i clienti sulle tecniche alpinistiche

Descrizione

- Informare i clienti sul corretto utilizzo dell'attrezzatura
- Istruire le persone inesperte sulle principali tecniche di alpinismo
- Dare informazioni su specifici elementi di difficoltà o pericolo dell'ambiente
- Dare informazioni su specifici elementi di difficoltà o pericolo dell'attività
- Trasmettere la cultura ed il rispetto profondo per la montagna

Conoscenze

- Attrezzatura alpinistica
- Attrezzatura scialpinistica
- Educazione ambientale
- Elementi di botanica
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di ecologia
- Elementi di geologia
- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Elementi di zoologia
- Normativa dei parchi e delle aree protette
- Tecniche di alpinismo
- Tecniche di scialpinismo

Abilità

- Applicare metodologie didattiche
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di prevenzione degli incidenti in alta montagna
- Applicare tecniche di progettazione formativa
- Utilizzare attrezzatura alpinistica
- Utilizzare modalità di comunicazione degli aspetti naturalistico ambientali della montagna



Competenza: Essere in grado di pianificare gli itinerari escursionistici di montagna

Descrizione

- Concordare insieme ai clienti l'itinerario
- Valutare le capacità e l'esperienza del cliente e le difficoltà presenti sul percorso
- Stabilire i tempi in cui effettuare l'uscita

Conoscenze

- Elementi di fisiologia
- Elementi di legislazione ambientale
- Itinerari escursionistici
- Offerta turistica locale
- Tecniche di valutazione delle condizioni fisiche della persona

Abilità

- Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

Conoscenze riferite alla figura

- Pianificazione degli itinerari
- Storia e cultura del territorio
- Elementi di botanica
- Elementi di geologia
- Elementi di zoologia
- Attrezzatura alpinistica e scialpinistica
- Tecniche di alpinismo e di scialpinismo
- Tecniche di accompagnamento escursionistico
- Manovre di corda e tecniche di sicurezza
- Elementi di meteorologia
- Nivologia
- Tecniche di orientamento
- Elementi di artografia
- Soccorso organizzato in alta montagna
- Tecniche di primo soccorso
- Tecniche di accoglienza clienti
- Lingua straniera

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Abilitazione alla professione e iscrizione alle liste regionali

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Dopo aver conseguito il diploma di scuola media superiore, è necessario frequentare corsi specifici per sostenere gli esami di abilitazione alla professione. La selezione viene effettuata in ogni regione e si articola su due livelli: Aspirante guida (età minima: 18 anni) e Guida alpina o Maestro d'alpinismo (età minima: 21 anni). Il corso per Aspirante guida dura 2 anni



e si conclude con un esame. L'aspirante Guida alpina è un tirocinante, che può comunque accompagnare persone e gruppi in arrampicate, escursioni di montagna o di sci alpinismo. Dopo due anni di tirocinio, si può conseguire il grado di Guida alpina, con la frequenza di un corso. Complessivamente il corso di formazione per Guida alpina-Maestro di alpinismo ha una durata di 115 giorni effettivi in quattro anni. Il corso per Aspirante Guida alpina ha una durata di 90 giorni, mentre il corso per Guida alpina-Maestro di alpinismo ha una durata di 25 giorni. Chi accede a questi corsi deve in ogni caso essere già esperto di alpinismo.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio Qualifiche Emilia Romagna: Guida alpina
- Jobtel: Guida alpina

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 531001 – Istruttore d'alpinismo

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

–

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

–

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>
5. <http://www.jobtel.it>
6. Collegio Nazionale delle Guide Alpine - <http://www.guidealpine.it>
7. Associazione Italiana Canyoning
<http://www.canyoning.it>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
3.4.1.5 - Guide ed accompagnatori specializzati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
5.5.1.2.05 - Guida alpina

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B



Guida ambientale ed escursionistica

identificativo scheda: 16-013

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

La guida ambientale ed escursionistica è una guida specializzata che accompagna persone singole o gruppi di persone a visitare ambienti naturali, musei collegati, anche per illustrare le caratteristiche e l'evoluzione degli ecosistemi della Liguria e in particolare delle aree protette regionali, ferme restando le competenze delle guide turistiche in materia di paesaggio e bellezze naturali e quelle delle guide alpine (legge 2 gennaio 1989 n. 6 ordinamento della professione di guida alpina).

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

La Guida ambientale ed escursionistica è generalmente un lavoratore autonomo che fornisce le sue prestazioni a musei, comuni, enti locali, parchi naturali, cooperative di servizi turistici, enti di promozione turistica, associazioni culturali. Può svolgere la sua attività sia in modo stagionale che continuativo

Competenza: Essere in grado di effettuare l'accompagnamento di singoli o gruppi in zone di interesse naturalistico-ambientale

Descrizione

- Fornire informazioni pratiche e tecniche riguardo al visita
- Prendere in carico il gruppo affidato presentandosi nell'orario e nel posto di partenza prestabilito
- Rispettare nei limiti del possibile le esigenze di ogni singolo partecipante, adeguando tempi e modalità della visita
- Assistere il gruppo o il singolo turista
- Coordinare il gruppo gestendo i rapporti interpersonali fra i partecipanti
- Applicare in caso di necessità procedure di primo soccorso

Conoscenze

- Elementi di cartografia
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Itinerari escursionistici
- Lingua straniera
- Normativa dei parchi e delle aree protette
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tecniche di coinvolgimento



Abilità

- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare procedure di primo soccorso
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di comunicazione orale
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Applicare tecniche di orientamento
- Utilizzare strumenti di orientamento (bussola, ecc)

Competenza: Essere in grado di effettuare la progettazione di itinerari di interesse naturalistico-ambientale

Descrizione

- Stabilire rapporti con l'ente promotore dell'iniziativa per concordare i dettagli della visita
- Pianificare la visita scegliendo l'itinerario e programmando i tempi
- Reperire le informazioni da trasferire, con particolare riguardo alle notizie di carattere naturalistico, paesaggistico e ambientale

Conoscenze

- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di scienze ambientali
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Itinerari escursionistici
- Offerta turistica locale

Abilità

- Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

Competenza: Essere in grado di fornire informazioni ed effettuare attività divulgativa ambientale

Descrizione

- Pianificare l'attività divulgativa
- Trasferire conoscenze e informazioni relative all'ecologia, all'educazione ambientale, alla legislazione di riferimento
- Fornire informazioni di carattere naturalistico-ambientale
- Fornire informazioni pratiche e tecniche riferite alla visita

Conoscenze

- Educazione ambientale
- Elementi di botanica
- Elementi di ecologia



- Elementi di geologia
- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di zoologia
- Normativa dei parchi e delle aree protette

Abilità

- Applicare metodologie didattiche
- Applicare tecniche di progettazione formativa
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive

Conoscenze riferite alla figura

- Elementi di botanica
- Elementi di geologia
- Elementi di zoologia
- Educazione ambientale
- Elementi di ecologia
- Legislazione ambientale
- Elementi di cartografia
- Tecniche di orientamento
- Offerta turistica locale
- Sostenibilità del turismo
- Elementi di legislazione turistica regionale e nazionale
- Elementi di sociologia

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Occorre un attestato di idoneità rilasciato dalla provincia competente, in base alla normativa regionale vigente.

L'idoneità si ottiene superando un esame. L'attestato è valido solo nell'ambito territoriale della provincia per cui si fa la richiesta, ma le guide ambientali ed escursionistiche sono autorizzate ad esercitare la propria attività anche in quelle parti delle aree protette ricadenti al di fuori dei confini della provincia di appartenenza. Le guide ambientali ed escursionistiche idonee in un'altra provincia o in un'altra regione possono acquisire l'idoneità anche nelle province liguri sostenendo solo la parte dell'esame riguardante la conoscenza storico-culturale e ambientale del territorio scelto.

Superato l'esame e ottenuta l'idoneità, per esercitare la professione la neo guida deve inviare una comunicazione di inizio attività alla provincia di residenza, che rilascia un tesserino distintivo (valido per cinque anni) dove sono indicate anche le lingue conosciute.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Il Diploma di scuola media superiore è un requisito fondamentale per poter sostenere l'esame di idoneità



Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Guida naturalistica
- Thesaurus Figure Professionali Borsa nazionale del lavoro: Guida ambientale

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 341205 – Animatore naturalista

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

-

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Guida naturalistica

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 3.4.1.5 - Guide ed accompagnatori specializzati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 3.4.1.9.09 - Guida naturalistica

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B



Guida subacquea

identificativo scheda: 16-027

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

È Guida subacquea chi, in possesso di corrispondente brevetto, accompagna nelle immersioni subacquee a scopo turistico e ricreativo singoli o gruppi in possesso di brevetto. Illustra gli elementi naturalistici, ecologici, storici e culturali dell'ambiente visitato. Gestisce il gruppo di persone al suo seguito, prestando attenzione alle procedure di sicurezza, calcolando i tempi d'immersione e mantenendo in ordine l'attrezzatura per l'immersione. Sa come affrontare le situazioni di infortunio e conosce le malattie che possono insorgere dopo l'immersione.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

Opera in ambiente naturale acquatico. La sua attività può essere influenzata dalle condizioni climatiche o dell'ambiente in cui deve guidare il gruppo di subacquei. Utilizza l'attrezzatura per l'immersione per muoversi agevolmente nell'ambiente circostante e per proteggersi dalle basse temperature: respiratori, bombole, maschere, snorkel, pinne, mute. Si tratta spesso di lavoro stagionale, inquadrato come lavoro autonomo o dipendente di cooperative, Enti parco, imprese turistiche, associazioni o presso centri di immersione ed addestramento subacqueo. Per esercitare questa professione in Liguria è richiesto un brevetto di guida subacquea, essere iscritti all'elenco regionale ed avere una copertura assicurativa mediante polizza di responsabilità civile per i rischi derivanti alle persone dalla partecipazione alle attività svolte.

Competenza: Essere in grado di accompagnare singoli o gruppi nell'immersione in zone di interesse naturalistico-ambientale

Descrizione

- Fornire informazioni pratiche e tecniche riguardo la visita
- Prendere in carico il gruppo affidato presentandosi nell'orario e nel posto di partenza prestabilito
- Rispettare nei limiti del possibile le esigenze di ogni singolo partecipante, adeguando tempi e modalità della visita
- Assistere il gruppo o il singolo turista, avendo valutato le loro capacità e condizione fisica
- Guidare il gruppo valutando le condizioni dei partecipanti e le condizioni ambientali
- Coordinare il gruppo gestendo i rapporti interpersonali fra i partecipanti
- In caso di necessità applica procedure di primo soccorso



Conoscenze

- Elementi di cartografia
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di pronto soccorso
- Itinerari escursionistici
- Lingua straniera
- Normativa dei parchi e delle aree protette
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tecniche di accompagnamento in escursioni subacquee
- Tecniche di coinvolgimento
- Tecniche di valutazione delle condizioni fisiche dell'atleta

Abilità

- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di accompagnamento in escursioni subacquee
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di comunicazione orale
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Applicare tecniche di orientamento
- Utilizzare strumenti di orientamento (bussola, ecc)

Competenza: Essere in grado di condurre interviste telefoniche

Descrizione

- Eseguire sondaggi di mercato e d'opinione in base ad un predefinito elenco di nominativi
- Effettuare le telefonate illustrando al ricevente le motivazioni e le modalità dell'indagine
- Catturare l'attenzione di un utente/cliente mediante un contatto telefonico.
- Convincere l'utente/cliente circa l'utilità del partecipare all'intervista telefonica.
- Formulare quesiti in modo comprensibile
- Compilare il questionario e registrare i dati sul data base
- Rilevare informazioni sul cliente e registrarle sul data base ai fini della rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi
- Fornire al superiore un rapporto dettagliato sugli esiti dei contatti al fine di migliorare il servizio o il prodotto

Conoscenze

- E-marketing
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di Marketing
- Elementi di psicologia della comunicazione
- Normativa sulle comunicazioni elettroniche
- Principi di customer care
- Principi di Customer Satisfaction
- Strumenti per rilevazione della domanda di prodotti e servizi



- Struttura organizzativa di un call center
- Tecniche di comunicazione telefonica
- Tecniche di direct marketing
- Tecniche di intervista

Abilità

- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di comunicazione telefonica
- Applicare tecniche di conduzione interviste
- Applicare tecniche di intervista di mercato
- Applicare tecniche di redazione di documentazione tecnica
- Utilizzare sistemi di navigazione internet
- Utilizzare software conduzione di interviste di mercato
- Utilizzare software gestione attività di call center
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)

Competenza: Essere in grado di divulgare informazioni naturalistico - ambientali

Descrizione

- Pianificare l'attività divulgativa
- Trasferire conoscenze e informazioni relative all'ecologia, all'educazione ambientale, alla legislazione di riferimento
- Fornire informazioni di carattere naturalistico-ambientale

Conoscenze

- Biologia animale
- Educazione ambientale
- Elementi di botanica ambientale e applicata
- Elementi di ecologia
- Elementi di geologia
- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di zoologia
- Normativa dei parchi e delle aree protette

Abilità

- Applicare metodologie didattiche
- Applicare tecniche di progettazione formativa
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive

Competenza: Essere in grado di progettare itinerari subacquei di interesse naturalistico-ambientale

Descrizione

- Stabilire rapporti con il promotore dell'iniziativa per concordare i dettagli della visita
- Pianificare la visita scegliendo l'itinerario marino-subacqueo e programmando i tempi



- Reperire le informazioni da trasferire, con particolare riguardo alle notizie di carattere naturalistico, paesaggistico dell'ambiente marino subacqueo

Conoscenze

- Elementi di cartografia
- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di scienze ambientali
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Itinerari escursionistici
- Meteorologia nautica
- Offerta turistica locale
- Studio delle correnti marine

Abilità

- Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)

Conoscenze riferite alla figura

- Elementi di pronto soccorso
- Tecniche di immersione subacquea
- Normativa internazionale e regolamenti di salvaguardia vita umana in mare
- Fisiologia in immersione attrezzature per l'immersione subacquea
- Itinerari escursionistici
- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di scienze ambientali
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Tecniche di accompagnamento in escursioni subacquee
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tecniche di accoglienza della clientela
- Lingua straniera
- Tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Elementi di geologia
- Elementi di zoologia
- Educazione ambientale
- Elementi di ecologia
- Biologia animale

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Per esercitare la professione in Liguria bisogna possedere un brevetto di guida subacquea ed essere iscritti all'elenco regionale.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per poter ottenere il brevetto per l'attività subacquea, è necessario frequentare un corso professionale per operatori tecnici subacquei presso un'organizzazione didattica, riconosciuta a livello nazionale o internazionale.



Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle Qualifiche Professionali, Regione Emilia Romagna: Operatore tecnico subacqueo

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001

- 621601 – Guida palombaro

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

-

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

-

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 3.4.1.5 - Guide ed accompagnatori specializzati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 3.4.1.9.09 - Guida naturalistica

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B

Guida turistica

identificativo scheda: 16-014

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

Secondo la legge quadro sul turismo è guida turistica chi per professione, accompagna persone singole o gruppi di persone nelle visite ad opere d'arte, a musei, a gallerie, a scavi archeologici, illustrando le attrattive storiche, artistiche, monumentali, paesaggistiche e naturali.

Per esercitare la professione di guida turistica bisogna essere in possesso di una licenza rilasciata dall'Amministrazione provinciale a seguito di un esame abilitativo con almeno una lingua straniera europea, conoscenze approfondite in campo storico artistico culturale e naturalistico dell'ambito territoriale nel quale si vuole esercitare.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

La Guida è generalmente un lavoratore autonomo che fornisce le sue prestazioni alle agenzie di viaggio, tour operator, cooperative di servizi turistici, enti di promozione turistica, associazioni culturali, musei, comuni ed enti locali. Può svolgere la sua attività sia in modo stagionale che continuativo. Opera quindi in un ambito territorialmente limitato ed esercita la sua attività nelle lingue straniere per le quali ha conseguito l'abilitazione.

Competenza: Essere in grado di accompagnare i turisti nella visita a luoghi e località turisticamente interessanti

Descrizione

- Prendere in carico il gruppo affidato presentandosi nell'orario e nel posto di partenza prestabilito
- Rispettare nei limiti del possibile le esigenze di ogni singolo partecipante, adeguando tempi e modalità della visita
- Assistere il gruppo o il singolo turista intervenendo anche in situazioni particolari o d'emergenza
- Coordinare il gruppo gestendo i rapporti interpersonali fra i partecipanti

Conoscenze

- Elementi di comunicazione interpersonale
- Lingua straniera
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tecniche di coinvolgimento



Abilità

- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di comunicazione orale
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo

Competenza: Essere in grado di definire gli itinerari

Descrizione

- Elaborare programmi adeguati alle esigenze del gruppo
- Sapersi muovere sul territorio prendendo contatti con le agenzie per prenotare, ove necessario, mezzi di trasporto o organizzare servizi di intrattenimento
- Stabilire rapporti con l'ente promotore dell'iniziativa per concordare i dettagli della visita
- Pianificare la visita scegliendo l'itinerario e programmando i tempi
- Elaborare programmi alternativi per meglio rispondere alle esigenze della committenza o del gruppo
- Reperire le informazioni da trasferire, con particolare riguardo alle notizie di carattere storico, culturale, naturale e paesaggistico

Conoscenze

- Itinerari escursionistici
- Offerta turistica locale
- Organizzazioni turistiche (tour operator)
- Tecnica turistica e professionale

Abilità

- Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare procedure di pianificazione operativa
- Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
- Applicare tecniche di progettazione di itinerari turistici
- Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)
- Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico
- Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

Competenza: Essere in grado di illustrare le attrazioni storiche, culturali, naturali e paesaggistiche

Descrizione

- Descrivere l'oggetto della visita mettendo in luce le caratteristiche principali dal punto di vista storico e artistico
- Produrre o reperire il materiale illustrativo di supporto per i turisti
- Reperire informazioni aggiornate sulle caratteristiche socio economiche del territorio, ricorrendo anche a testimoni esperti
- Adeguare il proprio linguaggio e la comunicazione in funzione del livello culturale e dell'età dei partecipanti e del tipo di visita



- Secondo la provenienza di origine del gruppo saper parlare la lingua straniera a livello di conoscenza ottimo

Conoscenze

- Elementi di archeologia
- Elementi di geografia del turismo
- Elementi di storia dell'arte
- Elementi di storia della pittura
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Elementi storia delle arti minori
- Lingua straniera

Abilità

- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di comunicazione orale
- Utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica

Conoscenze riferite alla figura

- Lingua straniera
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Itinerari escursionistici
- Elementi di geografia del turismo
- Elementi di storia dell'arte
- Elementi di archeologia con riferimento particolare a quella territoriale
- Elementi di storia, geografia fisica ed economica, scienze naturali (fauna, flora), cultura e itinerari turistici dell'area dove si intende operare, usi, costumi, tradizioni etniche
- Itinerari escursionistici e turistici consigliabili nel territorio
- Tecnica turistica e professionale
- Comunicazione e relazioni umane

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Occorre un attestato di idoneità rilasciato dall'Amministrazione provinciale competente, in base alla normativa regionale vigente. L'idoneità si ottiene superando un esame. L'attestato per le guide turistiche è valido solo nell'ambito territoriale della provincia per cui si fa la richiesta. Le guide turistiche che risultano già idonee in un'altra provincia o in un'altra regione possono acquisire l'idoneità in una delle province liguri sostenendo solo la parte dell'esame sulla conoscenza storico-culturale e ambientale del territorio provinciale scelto. Possono anche ottenere presso la propria provincia l'integrazione per la verifica della conoscenza di ulteriori lingue straniere. Superato l'esame e ottenuta l'idoneità, per esercitare la professione la neo guida turistica deve inviare una comunicazione di inizio attività alla provincia di residenza, che rilascia un tesserino distintivo (valido per cinque anni) dove sono indicate anche le lingue conosciute.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Il Diploma di scuola media superiore è un requisito fondamentale per poter sostenere l'esame di idoneità



Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Guida turistica

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 551201 - Cicerone

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 551209 - Accompagnatore

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Guida turistica

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 3.4.1.5 - Guide ed accompagnatori specializzati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 5.5.1.2.08 - Guida turistica

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B

Hostess – Steward congressuali

identificativo scheda: 16-015

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

L'hostess si occupa dell'accoglienza, del ricevimento e dei servizi di assistenza degli ospiti e clienti in fiere generiche, fiere di settore, missioni anche all'estero, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere durante il loro soggiorno. Fornisce tutte le informazioni, relazionandosi direttamente con i partecipanti e provvede ai servizi di segreteria e all'accoglienza (registrazione partecipanti), alla distribuzione dei materiali, all'informazione sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico. È una figura professionale che svolge attività tecniche organizzative all'interno delle strutture degli enti fieristici e in particolare si occupa anche di marketing e comunicazione.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: K -74 attività di servizi alle imprese

Situazioni-tipo di lavoro

L'hostess/steward svolge la propria attività per agenzie specializzate nei servizi alle imprese che operano nel campo dell'organizzazione e della comunicazione congressuale. Solitamente ha rapporti contrattuali a tempo determinato, a progetto o collaborazioni occasionali.

Competenza: Essere in grado di assistere i clienti durante lo svolgimento del convegno

Descrizione

- Fornire informazioni generali sullo svolgimento del congresso
- Distribuire materiale informativo
- Redigere gli attestati di partecipazione
- Gestire procedure organizzative
- Fornire assistenza per quanto riguarda trasferimenti, allestimenti di stand e servizi di prenotazione
- Gestire gli strumenti elettronici (microfoni, registratori, proiettori) in sala
- Controllare l'andamento del congresso

Conoscenze

- Principi di customer care
- Principi di Customer Satisfaction
- Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno
- Processi organizzativi di convegni



Abilità

- Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- Applicare tecniche di assistenza della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Competenza: Essere in grado di effettuare l'accoglienza dei congressisti

Descrizione

- Predisporre le liste dei congressisti
- Sistemare cartelle e posti stampa
- Posizionare segnaposto
- Regolare l'afflusso degli invitati
- Fornire informazioni di carattere organizzativo
- Consegnare badge e documentazione
- Accompagnare gli ospiti al loro posto
- Distribuire gadgets
- Agevolare le attività da svolgere durante l'evento

Conoscenze

- Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)
- Elementi di customer care
- Lingua straniera
- Nozioni di qualità del servizio
- Principi di Customer Satisfaction
- Processi organizzativi di convegni
- Processi organizzativi di eventi
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tipologie di location per convegni

Abilità

- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di interazione col cliente

Competenza: Essere in grado di gestire le attività di segreteria organizzativa

Descrizione

- Gestire le registrazioni amministrative
- Predisporre informazioni da trasmettere all'interno dell'organizzazione
- Predisporre informazioni da trasmettere ai partecipanti
- Raccogliere la documentazione relativa agli interventi



Conoscenze

- Elementi di organizzazione aziendale
- Gestione informatica delle informazioni
- Processi organizzativi di convegni
- Processi organizzativi di eventi
- Tipologie di location per convegni

Abilità

- Applicare modalità di organizzazione di eventi culturali
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Applicare tecniche di pianificazione delle attività

Conoscenze riferite alla figura

- Tecniche di comunicazione efficace
- Tecniche di accoglienza clienti
- Principi di Customer Satisfaction
- Processi organizzativi di eventi
- Tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
- Conoscenza di almeno una lingua straniera
- Tecniche di realizzazione materiale informativo
- Gestione informatica delle informazioni
- Conoscenza del Pacchetto Office
- Gestione informatica delle informazioni

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per esercitare la professione è necessario possedere un diploma di scuola media superiore e una buona cultura di base è sostanzialmente un titolo preferenziale e almeno la conoscenza della lingua inglese.

Lo sviluppo della figura professionale è correlato all'acquisizione di competenze ed esperienze in funzione dei settori nei quali si opera (turistico, scientifico, commerciale). La formazione specifica è acquisita generalmente attraverso corsi di formazione professionale diretti a preparare personale di accoglienza per l'organizzazione di eventi fieristici o congressuali.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Regione Toscana, Repertorio Profili professionali: addetto alle operazioni di accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess)
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Hostess Congressuale

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 422911 – Hostess di accoglienza



PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 422913 – Responsabile ricevimento

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
4.2.2.4 - Hostess, steward ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
4.2.2.6.02 - Hostess Congressuale

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B



Istruttore subacqueo

identificativo scheda: 16-028

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

È Istruttore Subacqueo chi, in possesso di corrispondente brevetto, insegna, anche in modo non esclusivo e non continuativo, a scopo turistico e ricreativo a persone singole o a gruppi le tecniche di immersione subacquea in tutte le sue specializzazioni. L'istruttore subacqueo può svolgere anche l'attività di guida subacquea. Gestisce il gruppo o la persona in formazione e insegna tutte le tecniche specifiche di base con particolare riguardo alle procedure di sicurezza in mare, al calcolo dei tempi per l'immersione e alla manutenzione delle attrezzature. Sa come affrontare le situazioni di infortunio e conosce le malattie che possono insorgere dopo l'immersione e provvede a insegnarle all'allievo.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

Lavora in un ambiente acquatico. La sua attività può essere influenzata dalle condizioni climatiche o dell'ambiente in cui deve guidare il gruppo di subacquei. Utilizza l'attrezzatura per l'immersione per muoversi agevolmente nell'ambiente circostante e per proteggersi dalle basse temperature: respiratori, bombole, maschere, snorkel, pinne, mute. Svolge la sua attività come lavoratore autonomo oppure come dipendente di cooperative, nell'amministrazione pubblica, in imprese turistiche, in associazioni o presso centri di immersione ed addestramento subacqueo. Per esercitare in Liguria deve possedere un brevetto di Istruttore subacqueo, essere iscritto all'elenco regionale e avere una copertura assicurativa mediante polizza di responsabilità civile per i rischi derivanti alle persone dalla partecipazione alle attività svolte.

Competenza: Essere in grado di effettuare l'accompagnamento degli allievi all'immersione

Descrizione

- Fornire informazioni pratiche e tecniche
- Prendere in carico il gruppo affidato
- Controllare il livello raggiunto da ogni singolo allievo
- Adeguare l'uscita in mare in base alle condizioni fisiche degli allievi
- Assistere il gruppo, valutando la preparazione raggiunta
- Guidare il gruppo valutando le condizioni dei partecipanti e le condizioni ambientali
- Coordinare il gruppo gestendo i rapporti interpersonali fra i partecipanti
- Evidenziare gli eventuali errori o comportamenti scorretti degli allievi
- In caso di necessità applicare procedure di primo soccorso



Conoscenze

- Elementi di cartografia
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di pronto soccorso
- Itinerari escursionistici
- Lingua straniera
- Metodi e didattiche delle attività sportive
- Normativa dei parchi e delle aree protette
- Tecniche di coinvolgimento
- Tecniche di valutazione delle condizioni fisiche della persona

Abilità

- Applicare metodologie didattiche
- Applicare tecniche di ascolto attivo
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di comunicazione orale
- Applicare tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Applicare tecniche di orientamento
- Utilizzare modalità di istruzione per l'attività subacquea
- Utilizzare strumenti di orientamento (bussola, ecc)

Competenza: Essere in grado di fornire istruzione in materia subacquea

Descrizione

- Pianificare l'attività divulgativa
- Fornire informazioni pratiche e tecniche
- Procedure di immersione ed emersione
- Trasferire conoscenze e informazioni relative all'ecologia all'educazione ambientale
- Normativa sui lavori subacquei
- Fornire informazioni di carattere naturalistico-ambientale

Conoscenze

- Attrezzature per l'immersione subacquea
- Biologia animale
- Educazione ambientale
- Elementi di botanica ambientale e applicata
- Elementi di ecologia
- Elementi di geologia
- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di zoologia
- Fisiologia in immersione
- Normativa dei parchi e delle aree protette
- Normative nazionali sui lavori subacquei
- Tabelle di decompressione

Abilità

- Applicare metodologie didattiche
- Applicare tecniche di progettazione formativa
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo



- Utilizzare applicazioni didattiche informatiche e audiovisive
- Utilizzare modalità di istruzione per l'attività subacquea

Competenza: Essere in grado di valutare le capacità dell'allievo all'immersione in sicurezza

Descrizione

- Ripassare con il gruppo le procedure corrette di immersione ed emersione
- Effettuare un'immersione per controllare le capacità acquisite dai sub in formazione
- Istruire il gruppo sulle regole di sicurezza
- Insegnare a verificare il corretto funzionamento dell'attrezzatura- Fornire istruzioni per la manutenzione dell'attrezzatura
- Effettuare il primo soccorso e insegnare le tecniche per attuarlo
- Conoscere e spiegare l'insorgenza di malattie dovute all'immersione

Conoscenze

- Attrezzature per l'immersione subacquea
- Elementi di anatomia umana
- Elementi di meteorologia
- Elementi di pronto soccorso
- Fisica applicata (a beni culturali, ambientali, biologia e medicina)
- Normativa internazionale e regolamenti di salvaguardia vita umana in mare
- Tecniche di immersione subacquea

Abilità

- Applicare principi di igiene e sicurezza
- Applicare procedure di primo soccorso
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di comunicazione orale
- Applicare tecniche di immersione subacquea
- Applicare tecniche di salvataggio in acqua
- Effettuare la manutenzione dell'attrezzatura
- Utilizzare attrezzature salvataggio in acqua
- Utilizzare barche e natanti
- Utilizzare il kit di primo soccorso

Conoscenze riferite alla figura

- Elementi di pronto soccorso
- Tecniche di immersione subacquea
- Normativa internazionale e regolamenti di salvaguardia vita umana in mare
- Fisiologia in immersione
- Attrezzature per l'immersione subacquea
- Itinerari escursionistici
- Elementi di legislazione ambientale
- Elementi di scienze ambientali
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Metodi e didattiche delle attività sportive
- Lingua straniera
- Tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo
- Elementi di geologia



- Elementi di zoologia
- Educazione ambientale
- Elementi di ecologia
- Biologia animale

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Per esercitare la professione in Liguria bisogna possedere un brevetto di istruttore subacqueo ed essere iscritti all'elenco regionale.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per poter ottenere il brevetto per l'attività subacquea, è necessario frequentare un corso professionale per operatori tecnici subacquei presso un'organizzazione didattica, riconosciuta a livello nazionale o internazionale.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- repertorio delle Qualifiche Profesionali, Regione Emilia Romagna: Operatore tecnico subacqueo

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 621601 – Guida palombaro

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

-

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

-

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 3.4.3.3 – Istruttori di discipline sportive non agonistiche
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 5.3.1.0 – Istruttori di sports vari

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B

Maître

identificativo scheda: 16-016

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

Il maître organizza il lavoro della sala, curandone la sistemazione supervisiona la mise en place e l'erogazione del servizio accoglie; assiste e consiglia i clienti. Propone i piatti tenendo conto delle preferenze della clientela. Organizza il lavoro del personale di sala e lo coordina con il reparto cucina. Effettua inoltre la finitura e la presentazione di alcuni piatti. Qualora non sia presente il sommelier ne svolge le mansioni. È responsabile del lavoro del personale di sala, degli addetti alla reception e degli addetti alle pulizie.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il lavoro del maître si svolge presso ristoranti e alberghi grandi e medi (per dimensione o per categoria). Svolge le sue mansioni in autonomia e responsabilità per garantire un servizio di alta qualità. Lavora spesso anche nei giorni festivi, talvolta anche di notte. Le attività prevedono relazione con la clientela e con il personale del ristorante e dell'albergo. La tipologia contrattuale prevista per la figura del maître, qualora non sia ricoperto dal titolare dell'esercizio, è di tipo subordinato, generalmente a tempo indeterminato o determinato.

Competenza: Essere in grado di coordinare l'allestimento di sala e tavoli per ristorante

Descrizione

- Coordinare l'allestimento dei tavoli e della sala
- Provvedere alla cura delle dotazioni e all'arredo della sala, sistemando eventuali decorazioni
- Provvedere all'allestimento dei tavoli con biancheria, posate e ceramiche adatte alla tipologia del ricevimento
- Verificare l'approvvigionamento dei materiali necessari
- Occuparsi di rifornire costantemente il magazzino

Conoscenze

- Criteri di allestimento della sala ristorante
- Criteri di mise en place dei tavoli
- Materiali per arredo tavola (tovaglie, stoviglie, posateria, segnaposti, ecc)
- Mercato fornitori settore ristorazione



Abilità

- Applicare criteri di valutazione dello stato di usura di dotazione e arredi
- Applicare criteri per la disposizione dei tavoli e dei commensali
- Applicare principi di igiene e sicurezza
- Applicare procedure di approvvigionamento materiali (ristorazione)
- Applicare tecniche per l'apparecchiatura dei tavoli

Competenza: Essere in grado di effettuare il coordinamento dei servizi di sala ristorante

Descrizione

- Stabilire gli orari e i turni di lavoro
- Definire la ripartizione dei compiti del personale di sala e cucina
- Precisare le norme di comportamento
- Verificare il corretto svolgimento delle mansioni assegnate
- Controllare i flussi di entrata e di uscita delle ordinazioni nelle cucine
- Coordinare di conseguenza il servizio ai tavoli in modo che risulti il più possibile scorrevole
- Verificare l'osservanza delle norme haccp

Conoscenze

- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di gestione dei servizi di ristorazione
- Gestione delle risorse umane
- Organizzazione servizi di ristorazione
- Tecniche di coordinamento e gestione di team
- Tecniche di pianificazione di attività

Abilità

- Applicare modalità di coordinamento del lavoro
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Applicare regole del servizio di sala
- Applicare tecniche di comunicazione interpersonale
- Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
- Applicare tecniche di gestione del personale

Competenza: Essere in grado di effettuare l'accoglienza del cliente di un ristorante

Descrizione

- Verificare le prenotazioni
- Accogliere i clienti e accompagnarli al tavolo
- Illustrare il menù e consigliare i vini, rispondendo alle richieste dei clienti
- Annotare le osservazioni e gestire i reclami della clientela
- Annotare in modo organizzato le ordinazioni dei piatti e delle bevande
- Trasmettere le ordinazioni alla cucina, al bar e alla cassa



Conoscenze

- Elementi di culinaria
- Elementi di enologia
- Tecniche di accoglienza clienti
- Tipologia di bevande

Abilità

- Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande
- Applicare regole del servizio di sala
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di evasione degli ordini (ristorazione)
- Applicare tecniche di interazione col cliente

Competenza: Essere in grado di elaborare la carta dei vini ed espletare il servizio dei vini

Descrizione

- Abbinare le diverse tipologie di vino con singoli cibi o con il menù
- Compilare la carta dei vini secondo un format condiviso con lo chef
- Presentare la lista dei vini
- Consigliare i vini in coerenza con i piatti ordinati dagli ospiti
- Proporre l'assaggio all'ospite per confermare la scelta/gradimento
- Servire il vino
- Controllare i vini in ingresso nella cantina e la corrispondenza con gli ordini realizzati
- Mantenere idonee condizioni degli ambienti (temperatura, luce, posizionamento bottiglie, ecc.) per garantire la conservazione dei vini
- Applicare norme di igiene e sicurezza
- Ricercare e scegliere i fornitori adeguati alle caratteristiche del ristorante e della relativa clientela

Conoscenze

- Elementi di enologia
- Mercato del vino
- Tecniche di degustazione
- Tecniche enologiche
- Vini, distillati, liquori

Abilità

- Applicare criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche
- Applicare metodi di analisi qualitativa del vino
- Applicare metodi per la degustazione dei vini
- Applicare modalità di somministrazione dei vini
- Applicare tecniche di conservazione delle bevande

Conoscenze riferite alla figura

- Abitudini del consumo dei vari tipi di clientela
- Attività culturali e turistiche locali



- Tecniche di accoglienza clienti
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Tecniche di comunicazione efficace
- Tipologie di bevande
- Elementi di culinaria
- Elementi di enologia
- Tecniche di evasione degli ordini
- Regole del servizio di sala
- Organizzazione servizi di ristorazione
- Gestione delle risorse umane
- Modalità di coordinamento del lavoro
- Elementi di enologia
- Modalità di somministrazione dei vini
- Tecniche di degustazione

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Si diventa maître dopo anni di esperienza sul campo e dopo aver ricoperto ruoli intermedi di responsabilità (commis di sala, chef de rang). A seguito del conseguimento del diploma di Istituto alberghiero, la formazione può essere integrata da corsi di aggiornamento professionale, teorico- pratici. È inoltre necessario conoscere le lingue straniere in particolare la lingua inglese.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Cameriere/Maître
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Responsabile di sala (maître)
- Intervista con il maître Michele Pulisciano: capo di servizio di sala, direttore di servizio di sala, direttore di ricevimenti.

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 522326 – Responsabile di Sala

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 522320 – Maître d'Hotel

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

-

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>

3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>
5. Intervista con il maître Michele Pulisciano

**Classificazioni ufficiali:**

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
5.2.2.3.24 - *Maître

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati LIVELLO B



Operatore di agenzia di viaggio

identificativo scheda: 16-017

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

L'operatore di agenzia di viaggio garantisce la completa gestione del banco turismo sia in front office sia in back office.

Fornisce ai clienti informazioni, consulenza e assistenza. Vende biglietti per trasporti e soggiorni nazionali e internazionali, pacchetti turistici, viaggi e itinerari personalizzati. Si occupa della prenotazione, della compilazione e dell'emissione dei voucher, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Dispone il materiale pubblicitario applicando strategie di marketing efficaci.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: I -63 attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio

Situazioni-tipo di lavoro

L'Operatore d'agenzia di viaggi e turismo svolge il suo lavoro presso il banco dell'agenzia, utilizzando soprattutto il computer. Ha stretto contatto con i clienti e con gli addetti di altre agenzie turistiche e compagnie di trasporti. Una parte dell'attività viene usualmente svolta ad uffici chiusi e quindi prevede una intensa attività di back office. Sono pertanto richieste buone capacità relazionali, di comprensione delle esigenze e dei desideri dei clienti rispetto all'organizzazione del viaggio.

Senso pratico, unito alla precisione nell'esecuzione delle procedure fanno parte del profilo ideale. Visti i cambiamenti in atto nel settore, si sta altresì assistendo ad una nuova configurazione del profilo, verso un approccio consulenziale, accanto alle attività più tradizionali e consolidate.

Competenza: Essere in grado di effettuare correttamente la vendita di titoli di viaggio, viaggi personalizzati e pacchetti turistici

Descrizione

- Contattare le compagnie di trasporto per verificare la disponibilità, le caratteristiche e le tariffe
- Illustrare le soluzioni disponibili al cliente
- Consigliare al cliente la scelta ottimale
- Effettuare le prenotazioni
- Emettere il biglietto di viaggio
- Espletare le pratiche di pagamento secondo le modalità scelte dal cliente tra quelle previste dal vettore



- Espletare le relative pratiche amministrative interne
- Redigere il contratto di viaggio
- Preparare i documenti di viaggio e fornire al cliente tutte le informazioni al riguardo

Conoscenze

- Elementi di informatica
- Normativa delle agenzie di viaggio
- Nozioni sui titoli di viaggio
- Procedure di emissione e vendita biglietti
- Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno
- Tecniche di prenotazione

Abilità

- Applicare modalità di tariffazione dei servizi (turistici)
- Applicare procedure di prenotazione servizi turistici
- Applicare procedure di prenotazione viaggi via internet
- Applicare procedure per la gestione della documentazione di viaggio
- Applicare procedure per la predisposizione di voucher
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni dei servizi turistici
- Utilizzare dispositivi per l'emissione di biglietti da viaggio

Competenza: Essere in grado di erogare il servizio di assistenza e consulenza turistica

Descrizione

- Analizzare le richieste del cliente
- Fornire al cliente informazioni in merito agli itinerari dei viaggi, ai costi, alle strutture ricettive, alla documentazione di viaggio, alle norme sanitarie e alle pratiche burocratiche da espletare
- Predisporre il piano di viaggio, a partire dalle indicazioni del cliente
- Formalizzare e quotare la proposta di viaggio
- Presentare la proposta di viaggio al cliente, apportando eventuali modifiche
- Effettuare la valutazione tecnica dei reclami del cliente, valutandone la fondatezza
- Supportare il cliente nell'adempimento delle pratiche burocratiche

Conoscenze

- Elementi di informatica
- Mercato del turismo
- Normativa delle agenzie di viaggio
- Organizzazione del lavoro in agenzia turistica
- Organizzazioni turistiche (tour operator)
- Procedure per la presentazione di reclami
- Processi organizzativi di pacchetti turistici
- Ricettività turistica alternativa (bed & breakfast, ostelli, agriturismi...)
- Tecnica turistica e professionale



Abilità

- Applicare criteri di pianificazione degli itinerari
- Applicare criteri di selezione degli itinerari
- Applicare metodologie di analisi della ricettività alberghiera
- Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di pacchetti turistici
- Applicare modalità di compilazione documenti di viaggio
- Applicare procedure di gestione reclami
- Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Applicare tecniche di informazione dell'offerta turistica
- Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico

Competenza: Essere in grado di gestire l'esposizione del materiale pubblicitario dell'agenzia turistica

Descrizione

- Disporre il materiale pubblicitario ed informativo per il pubblico, assicurandone la costante presenza e fruibilità
- Controllare la distribuzione dei cataloghi alla clientela secondo quantità e tipologia
- Aggiornare il materiale esposto con cadenza periodica

Conoscenze

- Esposizione cataloghi e materiale promozionale
- Linguaggio pubblicitario
- Marketing turistico
- Strategie promozionali
- Tecniche della comunicazione pubblicitaria
- Tecniche promozionali

Abilità

- Applicare modalità di riordino di scaffali e superficie di vendita
- Applicare tecniche della comunicazione pubblicitaria
- Applicare tecniche di definizione attività promozionali
- Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela
- Applicare tecniche promozionali

Conoscenze riferite alla figura

- Mercato turistico nazionale e internazionale
- Servizi resi dai principali tour operator
- Tecniche di comunicazione efficace
- Tecniche della comunicazione pubblicitaria
- Tecniche promozionali
- Marketing turistico
- Tecniche di prenotazione
- Procedure di emissione e vendita biglietti
- Procedure per la prenotazione di servizi di trasporto e soggiorno
- Normativa delle agenzie di viaggio



- Tecniche di informazione dell'offerta turistica

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per svolgere la professione di operatore di agenzia di viaggio è necessario aver conseguito il diploma di scuola media superiore rilasciato dagli istituti tecnici per il turismo o il diploma di tecnico dei servizi turistici rilasciato dagli istituti professionali, o aver frequentato corsi di Formazione Professionale per ottenere una qualifica coerente. È inoltre indispensabile la conoscenza di almeno due lingue straniere.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Operatore di agenzia di viaggio
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: programmatore turistico, direttore tecnico agenzie di viaggio
- Dizionario figure professionali Provincia di Perugia: Operatore di agenzia turistica

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 341301 – Agente di Viaggio

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 341307 – Responsabile programmazione agenzia di viaggio
- 341302 – Direttore tecnico di agenzia di viaggio

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Impiegato di Ufficio Viaggi

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

- 1 Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008 <http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
3.4.1.4 - Agenti di viaggio
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
3.4.1.3.10 - *Banconista di agenzia di viaggio

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B



Organizzatore di congressi

identificativo scheda: 16-023

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

Il Tecnico dei servizi fieristico-congressuali si occupa dell'ideazione, progettazione e organizzazione di eventi quali convegni, congressi, seminari, fiere...

L'evento può essere promosso direttamente da un organizzatore di eventi e fiere o da un'azienda, un Ente, un'associazione imprenditoriale, un istituto di ricerca, un centro culturale per comunicare/pubblicizzare la sua immagine, i suoi prodotti, il risultato di una ricerca, una tematica di interesse pubblico. Il tecnico dei servizi fieristico-congressuali fornisce soluzioni innovative in grado di richiamare un qualificato e consistente numero di partecipanti e offrire un'organizzazione mirata alla tipologia di evento. Conosce quindi non solo il sistema congressuale, ma anche il mercato degli eventi e gli strumenti di comunicazione e vendita.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: K -74 attività di servizi alle imprese

Situazioni-tipo di lavoro

Il Tecnico dei servizi fieristico-congressuali svolge la sua attività come collaboratore o dipendente in Enti, uffici di Organizzazione fieristica o Agenzie di organizzazione eventi, comunicazione o pubblicità può lavorare anche come consulente. Ha piena autonomia nella programmazione e nell'organizzazione si assume le responsabilità legate al ruolo tecnico che svolge, si interfaccia comunque con la committenza e si coordina con un team di tecnici d'agenzia. L'attività può richiedere spesso lavoro serale e festivo e frequenti spostamenti.

Competenza: Essere in grado di coordinare l'organizzazione di un convegno

Descrizione

- Scegliere i fornitori in grado di offrire i servizi definiti: accoglienza, ristorazione, promozione, accompagnamento...
- Definire le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività
- Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti degli operatori impegnati nell'evento
- Definire metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento

Conoscenze

- Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)
- Elementi di amministrazione aziendale
- Elementi di contrattualistica fornitori



- Elementi di marketing congressuale
- Elementi di organizzazione aziendale
- Processi organizzativi di convegni
- Tecniche di organizzazione di eventi culturali
- Tipologie di location per convegni

Abilità

- Applicare criteri di selezione fornitori
- Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
- Applicare modalità di coordinamento del lavoro
- Applicare tecniche di pubbliche relazioni
- Utilizzare software posta elettronica (Outlook o analoghi)

Competenza: Essere in grado di definire le caratteristiche tecniche del convegno

Descrizione

- Definire obiettivi e pubblico da raggiungere
- Tradurre l'esigenza espressa dal cliente in un complesso di servizi da erogare
- Determinare le caratteristiche dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento
- Stabilire gli standard minimi di accessibilità e funzionalità dei luoghi e delle strutture in cui ospitare l'evento (trasporti, infrastrutture...)
- Identificare strutture, tecnologie, strumenti e personale da coinvolgere in relazione alla tipologia di servizi da erogare

Conoscenze

- Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)
- Elementi di marketing congressuale Fiere ed eventi artistici
- Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Processi organizzativi di convegni
- Strumenti di analisi organizzativa
- Tecniche di organizzazione di eventi culturali

Abilità

- Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
- Applicare modalità di organizzazione di eventi commerciali
- Applicare modalità di organizzazione di eventi culturali
- Applicare tecniche di interazione col cliente
- Applicare tecniche di organizzazione di eventi espositivi
- Applicare tecniche di progettazione
- Utilizzare strumenti di analisi sicurezza e qualità ambiente



Competenza: Essere in grado di effettuare la gestione contabile e amministrativa dell'evento fieristico-congressuale

Descrizione

- Stendere il bilancio preventivo (affitto locali, attrezzature, hostess, interpreti, catering...) da sottoporre e concordare con il cliente
- Stipulare i contratti di fornitura per i servizi selezionati (convenzioni con strutture ricettive, enti locali, agenzie di catering, servizi trasporto...)
- Realizzazione del resoconto amministrativo al termine dell'evento
- Tradurre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione

Conoscenze

- Criteri di elaborazione preventivi
- Elementi di analisi di bilancio
- Elementi di budgeting
- Elementi di contabilità aziendale

Abilità

- Applicare tecniche di analisi dei costi
- Applicare tecniche di analisi del bilancio d'esercizio
- Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori
- Applicare tecniche di value analysis (supporto alla scelta di alternative di fornitura)
- Applicare tecniche di valutazione della performance della fornitura (vendor rating)
- Utilizzare sistemi di navigazione internet
- Utilizzare software gestione commerciale

Competenza: Essere in grado di gestire la rete dei servizi fieristico-congressuali durante l'evento

Descrizione

- Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste degli ospiti e alle esigenze di servizio
- Coordinare i servizi offerti: ristorazione, interpretariato, intrattenimento...
- Verificare la sicurezza dei luoghi di lavoro e di soggiorno
- Stipulare contratti assicurativi a copertura dell'evento
- Organizzare le attività post-evento: supervisione ripristino locali, trascrizione interventi, predisposizione atti congressuali...

Conoscenze

- Elementi di comunicazione interpersonale
- Elementi di Marketing
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Principi di customer care
- Tecniche di coordinamento e gestione di team



Abilità

- Applicare modalità di coordinamento del lavoro
- Applicare principi di igiene e sicurezza
- Applicare tecniche comparative della qualità dei prodotti/servizi offerti
- Applicare tecniche di analisi della qualità del servizio erogato
- Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
- Applicare tecniche di redazione di report di monitoraggio
- Utilizzare strumenti di coordinamento

Competenza: Essere in grado di predisporre l'attività di comunicazione di un evento

Descrizione

- Pianificare e organizzare la campagna di comunicazione verso i potenziali destinatari e la stampa
- Definire i canali pubblicitari
- Predisporre strumenti (brochure, manifesti)

Conoscenze

- Canali di acquisto spazi pubblicitari
- Comunicazione pubblica
- Elementi di grafica pubblicitaria
- Elementi di Marketing
- Elementi di marketing congressuale
- Elementi di psicologia della comunicazione
- Linguaggio pubblicitario
- Marketing territoriale
- Mercato pubblicitario
- Metodologie di valutazione di campagne di sensibilizzazione
- Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria
- Tecniche della comunicazione pubblicitaria
- Tecniche promozionali
- Tecnologie per la comunicazione

Abilità

- Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
- Applicare tecniche di grafica pubblicitaria
- Applicare tecniche di ideazione pubblicitaria
- Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
- Applicare tecniche ricerca sponsor

Conoscenze riferite alla figura

- Normativa sull'organizzazione di eventi in spazi pubblici
- Tecniche di organizzazione di eventi culturali
- Processi organizzativi di convegni
- Tecniche di interazione col cliente
- Elementi di marketing congressuale



- Tecniche promozionali
- Mercato pubblicitario
- Tecnologie per la comunicazione
- Tipologie di location per convegni
- Elementi di amministrazione aziendale
- Tecniche di pubbliche relazioni
- Elementi di analisi di bilancio
- Criteri di elaborazione preventivi
- Tecniche di coordinamento e gestione di team
- Elementi di comunicazione interpersonale
- Principi di igiene e sicurezza
- Tecniche di analisi della qualità del servizio erogato
- Due lingue straniere

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Per svolgere la professione di organizzatore di congressi è necessario possedere il diploma di scuola media superiore.

Fondamentale la conoscenza di almeno due lingue straniere e i principali sistemi applicativi di ufficio. In Regione Liguria l'esercizio delle professioni turistiche è regolato da una Legge Regionale, la n. 44/1999. In particolare, l'art. 10 tratta dell'attestato che gli organizzatori congressuali (e anche i direttori d'albergo) devono possedere. È la Provincia a verificare il possesso di conoscenze professionali, in vista del rilascio di un attestato di qualità sotteso alla professione.

Viene effettuato un colloquio, a coloro che abbiano svolto negli ultimi 5 anni, per almeno 3 anni questa professione (dimostrabile da idonea documentazione).

La legge elenca inoltre i requisiti che devono essere posseduti, tra cui la conoscenza di due lingue straniere (certificate da apposita documentazione), e il diploma di istruzione secondaria di II grado (o diploma estero di cui sia stata accertata l'equivalenza).

Il superamento di un apposito esame a seguito di un corso di formazione professionale nell'ambito della L.R. 52/1993 (organizzato da ente pubblico o convenzionato) è considerato valido per il rilascio dell'attestato di qualità.

Le Commissioni esaminatrici preposte alla valutazione sono istituite presso la Provincia. L'elenco regionale dei possessori di questa tipologia di attestato è tenuto in Regione.

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Per esercitare la professione bisogna essere in possesso almeno del diploma di istituto di istruzione secondaria di secondo grado o di diploma conseguito all'estero per il quale sia valutata l'equivalenza dalla competente autorità italiana. L'alto livello culturale rende la professione adatta a coloro che possiedono una laurea ad indirizzo turistico, economico-aziendale o in lingue (per esempio laurea in economia e gestione dei servizi turistici o in economia e tecnica del turismo). È necessaria la conoscenza di due lingue straniere di cui almeno una, a scelta fra il francese, l'inglese, lo spagnolo o il tedesco dimostrate mediante idonea certificazione.

È comunque utile (soprattutto per i diplomati) integrare le proprie competenze con la frequenza di appositi corsi di formazione per il conseguimento di qualifiche coerenti o con periodi di tirocinio presso organizzazioni di servizi congressuali.



Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Operatore congressuale
- Repertorio delle professioni ISFOL: Organizzatore di eventi culturali
- Regione Toscana, Repertorio Profili professionali: Tecnico della progettazione e organizzazione di manifestazioni congressuali, fiere, convegni
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Organizzatore di convegni

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 343912 – Organizzatore meeting e convegni

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 343908 – Responsabile commerciale centro congressi

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Organizzatore professionale di congressi

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 3.4.1.2 - Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 3.4.3.9.10 - *Organizzatore congressuale

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO C



Pizzaiolo

identificativo scheda: 16-018

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

Il pizzaiolo prepara e decora differenti piatti caldi (pizze, focacce, torte salate, farinata...), assemblando gli elementi necessari e conformandosi a precise norme di realizzazione (dosi, composizione, cottura...). Realizza gli impasti necessari alle preparazioni (impasto per dolci, per la pizza...). Procedo al rifornimento delle materie prime necessarie in cucina e partecipa al ripristino della cucina.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il mestiere di pizzaiolo si svolge in pizzerie, ristoranti e alberghi che offrono anche il servizio di pizzeria. L'attività si svolge da soli o in squadra, talvolta in presenza della clientela, in una zona apposita, dotata di banco e forno. Implica una posizione eretta prolungata, l'esposizione al calore e a diversi odori e molte manutenzioni leggere. Il ritmo di lavoro comporta un'alternanza di periodi di attività molto sostenuta (in particolare nell'orario serale) e periodi di attività meno intensa (durante le fasi di preparazione degli impasti e degli ingredienti). Il mestiere di pizzaiolo prevede il rispetto di norme igieniche e di sicurezza e manipolazione di derrate alimentari, utilizzo di attrezzatura elettrica e di forni ad elevata temperatura (a legna, a gas o elettrici). La tipologia contrattuale rientra nel lavoro di tipo subordinato, stagionale o a tempo indeterminato.

Competenza: Essere in grado di effettuare la cottura di pizze e focacce

Descrizione

- Spianare la pasta, alla ricezione degli ordini
- Procedere alla farcitura secondo le richieste dei clienti
- Inserire il prodotto nel forno e seguirne la cottura
- Aggiungere eventuali altri ingredienti in uscita e disporli sul piatto

Conoscenze

- Ingredienti per la decorazione di piatti
- Processi di cottura degli alimenti

Abilità

- Applicare modalità di controllo e regolazione della pasta lievitata
- Applicare procedure di controllo processo di cottura per prodotti da forno
- Applicare procedure di regolazione processo di cottura prodotti da forno



- Applicare tecniche di allestimento forno a legna
- Applicare tecniche di cottura dei cibi
- Applicare tecniche di cottura dei prodotti da forno
- Applicare tecniche di manutenzione forni da cucina di vario tipo
- Applicare tecniche per spianare la pasta
- Utilizzare attrezzature per la cottura di cibi
- Utilizzare strumenti per spianare la pasta

Competenza: Essere in grado di effettuare la predisposizione di pizze e focacce per la cottura

Descrizione

- Pulire, tagliare e preparare gli ingredienti necessari per la farcitura di pizze, focacce, calzoni
- Preparare gli impasti predisponendo gli ingredienti nelle corrette proporzioni
- Seguire le tecniche per la lievitazione
- Immagazzinare, verificare la disponibilità e ordinare le materie prime

Conoscenze

- Ingredienti per panificazione
- Metodi di lavorazione impasti prodotti da forno
- Modalità di conservazione dei cibi
- Organizzazione della cucina
- Procedure di gestione scorte di magazzino
- Strumenti da taglio per salumi
- Tecnologie per la preparazione dei cibi
- Utensili per la preparazione dei cibi

Abilità

- Applicare criteri di dosaggio degli ingredienti
- Applicare criteri di scelta degli ingredienti
- Applicare criteri di valutazione della freschezza dei prodotti alimentari
- Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Applicare tecniche di lievitazione impasti
- Applicare tecniche di preparazione degli impasti
- Applicare tecniche di taglio formaggi
- Applicare tecniche per spianare la pasta
- Utilizzare attrezzi per la pulizia dei cibi
- Utilizzare materie prime per impasti di prodotti da forno



Competenza: Essere in grado di mantenere le condizioni di accoglienza, igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro

Descrizione

- Applicare tutte le norme riguardanti l'igiene della persona
- Mantenere pulito ed ordinato il posto di lavoro, secondo le norme igieniche
- Applicare tutte le procedure di prevenzione e sicurezza sul luogo di lavoro
- Provvedere alla sistemazione logistica del posto di lavoro, per renderlo funzionale

Conoscenze

- Elementi di igiene ambientale
- Elementi di igiene del lavoro
- Elementi di igiene personale
- Normativa sulla disciplina igienica prodotti alimentari

Abilità

- Applicare normativa sull'igiene dei prodotti alimentari
- Applicare norme di igiene e sicurezza alimentare
- Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)
- Applicare procedure di sterilizzazione di strumenti
- Applicare tecniche di pulizia degli ambienti
- Utilizzare attrezzature per la pulizia degli ambienti
- Utilizzare dispositivi di sicurezza nei luoghi di lavoro
- Utilizzare prodotti per la pulizia dei locali

Conoscenze riferite alla figura

- Organizzazione della cucina
- Tecniche di panificazione
- Tecniche di preparazione degli impasti
- Tecniche per spianare la pasta
- Tecniche di cottura dei cibi
- Processi di cottura nei forni a legna
- Nozioni dietetiche
- Lavoro di squadra
- Tecniche di manutenzione forni da cucina di vario tipo
- Norme vigenti in tema di igiene sui luoghi di lavoro
- Normativa sull'igiene dei prodotti alimentari

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

È utile frequentare un percorso formativo per ottenere una preparazione specifica o un'adeguata formazione pratica.



Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Cuoco/Chef
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Pizzaiolo

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 522107 – Cuoco Antipastiere

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

-

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Fornaio

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 5.2.2.2 - Addetti alla preparazione e cottura di cibi
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 5.2.2.2.22 - *Pizzaiolo

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati LIVELLO A



Portiere d'albergo

identificativo scheda: 16-019

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

Il Portiere d'albergo si occupa della prima accoglienza dell'ospite principalmente in orario notturno. In assenza del personale addetto al ricevimento (Receptionist) si occupa del check-in e check-out dei clienti.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il Portiere d'albergo lavora principalmente nelle hall delle grandi strutture alberghiere (hotels, campeggi, residence).

L'attività si svolge in orario notturno a contatto con la clientela. Può lavorare nei giorni festivi il sabato e/o la domenica, spesso il lavoro è legato alla stagionalità del turismo.

È un lavoratore dipendente generalmente con contratti a tempo determinato.

Competenza: Essere in grado di effettuare la vigilanza interna ed esterna della struttura alberghiera in particolare durante l'orario notturno e fornire i servizi essenziali alla clientela

Descrizione

- Controllare l'ingresso della struttura alberghiera
- Controllare il funzionamento dei sistemi di sicurezza, degli impianti e intervenire in caso di emergenza
- Assicurare il servizio chiavi
- Espletare il servizio custodia valori
- Garantire il servizio di sveglia agli ospiti
- Sorvegliare i movimenti in entrata ed uscita degli ospiti

Conoscenze

- Inglese
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Organizzazione alberghiera
- Sistemi d'allarme

Abilità

- Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza
- Applicare procedure di custodia valori
- Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme



- Applicare procedure servizio sveglia
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Competenza: Essere in grado di effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

Descrizione

- Procedere con le operazioni di check-in o check-out
- Raccogliere le prenotazioni dei clienti (anche stranieri) utilizzando gli strumenti necessari
- Gestire il pagamento dei soggiorni
- Accogliere singoli clienti o gruppi di turisti (anche stranieri)
- Consegnare le chiavi delle stanze
- Illustrare gli spazi, il regolamento e il funzionamento dell'albergo

Conoscenze

- Inglese
- Organizzazione alberghiera
- Principi di customer care
- Tecnica alberghiera

Abilità

- Applicare procedure per gestione pagamenti
- Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Applicare tecniche di comunicazione efficace
- Utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica
- Utilizzare software gestione delle prenotazioni alberghiere
- Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Conoscenze riferite alla figura

- Principi di customer care
- Offerta turistica locale
- Inglese
- Organizzazione alberghiera
- Tecnica alberghiera
- Tecniche di accoglienza clienti
- Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
- Sistemi d'allarme

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Il percorso di formazione più appropriato è l'Istituto professionale per i servizi alberghieri e della ristorazione.

È possibile accedere alla professione anche con il conseguimento dell'obbligo scolastico di



istruzione, integrato da percorsi professionali specifici. È richiesta la conoscenza almeno di una lingua straniera (inglese, tedesco).

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Portiere d'albergo

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 521304 – Portiere di notte

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 422912 – Responsabile ricevimento

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA

–

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 5.2.1.3 – Addetti all'accogliimento, portieri di albergo ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 5.2.1.3.03 – Portiere d'albergo

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO A

Programmatore e gestore di eventi

identificativo scheda: 16-020

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

L'organizzatore di eventi progetta e coordina esposizioni, manifestazioni, festival fiere, eventi aziendali (convention, meeting), tour, eventi speciali (concerti, spettacoli di piazza, premiazioni, sfilate) finalizzati alla valorizzazione e alla promozione di una località, di un prodotto o di un'iniziativa. Studia il contesto, effettuando un'analisi dello scenario.

Identifica le necessità del cliente, verifica lo standard qualitativo e individua il pubblico di riferimento. Elabora le linee guida dell'evento e quindi sceglie l'ubicazione e la strumentazione necessaria, si rapporta con fornitori e tecnici, verifica la fattibilità del progetto, apportando eventuali modifiche, anche in base al budget a disposizione, coordina tutti gli aspetti logistici e organizzativi. Si relaziona con eventuali sponsor, contatta artisti, esperti, relatori, definendo gli accordi di collaborazione.

È responsabile della riuscita dell'evento, in chiusura del quale predispone anche la rendicontazione e esegue un'analisi di gradimento del cliente.

La complessità della professione richiede competenze in diversi campi: dal design, alla produzione audiovisiva, alla negoziazione e al servizio ai clienti.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: K -74 attività di servizi alle imprese

Situazioni-tipo di lavoro

L'attività può essere di tipo collaborativo ma anche svolgersi alle dipendenze di Agenzie di organizzazione eventi, agenzie di pubblicità e comunicazione case di produzione, agenzie di Relazioni Pubbliche o Ufficio Stampa. Solitamente è un professionista indipendente che svolge la propria mansione con grandi spazi di autonomia, è il punto di riferimento dei soggetti coinvolti con i quali deve raccordarsi: dalla committenza all'equipe tecnica per l'organizzazione. Le tecnologie prevalentemente impiegate sono informatiche e telematiche. È soggetto a spostamenti frequenti per seguire gli eventi. Inoltre i tempi dell'organizzazione sono solitamente ristretti e comportano di conseguenza orari di lavoro dilatati e ritmi frenetici.

Competenza: Essere in grado di effettuare l'organizzazione di un evento

Descrizione

- Definire la mission
- Delineare i contenuti
- Definire il calendario dell'evento
- Identificare relatori, esperti, testimonials
- Individuare la location dell'evento
- Predisporre mezzi per il raggiungimento della location



- Definire le caratteristiche tecniche della manifestazione
- Prevedere servizi collaterali (allestimento, animazione, servizi, gadgets)
- Selezionare fornitori
- Predisporre il piano delle spese

Conoscenze

- Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato)
- Processi organizzativi di eventi
- Tecniche di organizzazione di eventi culturali
- Tipologie di location per convegni

Abilità

- Applicare criteri di elaborazione preventivi
- Applicare modalità di organizzazione di eventi culturali
- Applicare tecniche di definizione del prodotto/servizio
- Applicare tecniche di pubbliche relazioni

Competenza: Essere in grado di predisporre l'attività di comunicazione di un evento

Descrizione

- Pianificare e organizzare la campagna di comunicazione verso i potenziali destinatari e la stampa
- Definire i canali pubblicitari
- Predisporre strumenti (brochure, manifesti)

Conoscenze

- Canali di acquisto spazi pubblicitari
- Comunicazione pubblica
- Elementi di grafica pubblicitaria
- Elementi di Marketing
- Elementi di marketing congressuale
- Elementi di psicologia della comunicazione
- Linguaggio pubblicitario
- Marketing territoriale
- Mercato pubblicitario
- Metodologie di valutazione di campagne di sensibilizzazione
- Normativa sull'autodisciplina pubblicitaria
- Tecniche della comunicazione pubblicitaria
- Tecniche promozionali
- Tecnologie per la comunicazione

Abilità

- Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
- Applicare tecniche di grafica pubblicitaria
- Applicare tecniche di ideazione pubblicitaria
- Applicare tecniche di monitoraggio delle attività
- Applicare tecniche ricerca sponsor



Competenza: Essere in grado di gestire la realizzazione di un evento

Descrizione

- Accogliere tecnici per l'allestimento
- Affittare eventuale strumentazione tecnica e impianti
- Sovrintendere l'allestimento della location
- Ricevere testimonials
- Definire le condizioni per la collaborazione con esperti e artisti
- Accertarsi della corretta predisposizione dei servizi
- Verificare il livello qualitativo
- Risolvere eventuali criticità

Conoscenze

- Principi di customer care
- Tecniche di coordinamento e gestione di team
- Tecniche di rilevazione della Customer Satisfaction

Abilità

- Applicare modalità di coordinamento del lavoro
- Applicare procedure di gestione dei problemi
- Applicare tecniche di realizzazione materiale didattico e informativo
- Utilizzare strumenti di coordinamento

Conoscenze riferite alla figura

Programmazione e la gestione di un progetto

Processi organizzativi di eventi

Project management

Principi di economia della cultura

Tecniche di fundraising

Fattori che determinano le politiche culturali

Tecniche di pubbliche relazioni, elementi di psicologia della comunicazione

Tecniche della comunicazione pubblicitaria

Elementi di Marketing

Metodologie di valutazione di campagne di sensibilizzazione

Tecnologie della comunicazione

Tecnologie informatiche e telematiche

Principi di customer care

Procedure di gestione dei problemi

Strumenti di coordinamento

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

È auspicabile conseguire una laurea che fornisca una formazione solida e ad ampio spettro e che unisca conoscenze di carattere umanistico e tecnico-scientifico ad altre di tipo gestionale. Le più indicate sono quelle in Scienze dello spettacolo, Conservazione dei Beni



Culturali, Sociologia della comunicazione ed Economia dello spettacolo.

Va tenuto conto del fatto che le modalità di accesso alla professione non sono ancora codificate e appaiono profondamente legate all'esperienza individuale. È inoltre importante acquisire competenze in Management culturale o in Marketing per organizzazioni no profit attraverso i percorsi formativi e master.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

Repertorio delle professioni ISFOL: Esperto di marketing culturale
Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Organizzatore di eventi

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 343905 – Organizzatore di incontri aziendali e convegni

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 343910 – Organizzatore congressuale

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Organizzatore professionale di congressi

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
3.4.1.2 – Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
3.4.3.9.11 – *Organizzatore iniziative

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO C

Sommelier

identificativo scheda: 16-022

stato scheda: In lavorazione



Descrizione sintetica

Il sommelier è la persona che garantisce alla clientela di enoteche o ristoranti di alta categoria un qualificato consiglio sulla scelta dei vini disponibili e ne assicura il servizio in maniera elegante e raffinata. Si occupa inoltre della selezione e degli acquisti dei vini in base alla categoria dell'azienda, nonché della compilazione della carta in relazione ai menù offerti e alla clientela del ristorante. Prepara la cantina del giorno e può essere incaricato di rifornirla e gestirla.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: H -55 alberghi e ristoranti

Situazioni-tipo di lavoro

Il sommelier lavora per enoteche o per ristoranti di alta categoria e di elevato standard qualitativo, ma offre anche la sua consulenza nelle aziende vinicole. L'attività si svolge in contatto permanente con la clientela, essa implica una posizione eretta prolungata e frequenti spostamenti nell'ambiente di lavoro. Il ritmo di lavoro diurno e serale si caratterizza dall'alternanza di periodi di attività sostenuta e periodi di minore attività. Le domeniche e i giorni festivi sono lavorativi. I contatti con i fornitori possono comportare spostamenti occasionali. La professione di sommelier impone di sorvegliare l'applicazione della regolamentazione relativa alla somministrazione delle bevande. Il sommelier indossa sempre una tenuta professionale.

Competenza: Essere in grado di elaborare la carta dei vini

Descrizione

- Abbinare le diverse tipologie di vino con singoli cibi o menù
- Attribuire i vini alle diverse fasce di prezzo
- Compilare la carta dei vini secondo un format condiviso con lo chef

Conoscenze

- Chimica e tecnica enologica
- Elementi di enologia
- Mercato del vino
- Tipologia di bevande
- Vini, distillati, liquori

Abilità

- Applicare criteri di classificazione di vini e bevande alcoliche
- Applicare criteri di selezione dei prodotti di degustazione
- Applicare tecniche di definizione prezzi


Competenza: Essere in grado di gestire la cantina

Descrizione

- Sistemare i vini in cantina con ordine (provenienza, tipo)
- Disporre e posizionare le bottiglie come da manuale A.I.S. (associazione italiana sommelier)
- Monitorare costantemente le condizioni ambientali della cantina (temperatura, ventilazione, illuminazione, vibrazioni, odori)
- Controllare le entrate e le uscite dalla cantina
- Realizzare accordi per l'approvvigionamento e l'acquisto di vini, spumanti e alcolici (settimanalmente o mensilmente)
- Effettuare regolarmente l'inventario delle giacenze per tipo di prodotti

Conoscenze

- Elementi di approvvigionamento prodotti
- Gestione degli acquisti
- Pianificazione strategica degli approvvigionamenti
- Sistemi gestionali e organizzativi di un magazzino merci
- Tecniche di conservazione delle bevande

Abilità

- Applicare modalità di controllo conformità della merce in arrivo
- Applicare modalità di disposizione delle merci
- Applicare modalità di gestione delle scorte
- Applicare modalità di registrazione delle rimanenze
- Applicare modalità di registrazione entrata/uscita merci
- Applicare modalità di verifica giacenze in magazzino
- Applicare procedure di gestione degli ordini
- Applicare procedure per l'approvvigionamento
- Applicare procedure per l'inventario di magazzino
- Applicare tecniche di conservazione delle bevande
- Applicare tecniche di esposizione merce
- Applicare tecniche di stoccaggio merci
- Utilizzare strumenti di codificazione merci
- Utilizzare strumenti per la conservazione delle bevande

Competenza: Essere in grado di servire il vino e le bevande alcoliche

Descrizione

- Presentare la lista dei vini
- Consigliare i vini in coerenza con i piatti ordinati dagli ospiti
- Consigliare i vini tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti (nazionalità e provenienza geografica, sesso, età, occasione, ecc.)
- Suggestire la migliore successione dei vini in tavola sulla base di regole di gradazione e temperatura
- Allestire la tavola con gli attrezzi necessari per il servizio (secchiello con ghiaccio, decanter, pinza per l'estrazione del tappo, bicchiere da degustazione)



- Valutare la temperatura di servizio del vino
- Stappare la bottiglia seguendo le procedure
- Valutare le condizioni del tappo al fine di rilevare lo stato di conservazione del vino
- Eseguire il controllo olfattivo della bottiglia individuata
- Degustare qualche goccia di vino per verificarne l'adeguatezza (integrità-qualità)
- Proporre l'assaggio all'ospite o ad uno degli ospiti per confermare la scelta
- Servire il vino agli ospiti/commensali applicando tecniche legate alla tipologia del vino
- Espletare il servizio applicando le norme igieniche proprie del contesto

Conoscenze

- Norme e regolamenti su miscita e somministrazione alcolici
- Tecniche di degustazione
- Utensili per la preparazione di bevande
- Vini, distillati, liquori

Abilità

- Applicare criteri per l'abbinamento di pietanze e bevande
- Applicare metodi di analisi qualitativa del vino
- Applicare metodi per la degustazione dei vini
- Applicare modalità di somministrazione dei vini
- Applicare regole del servizio di sala
- Applicare tecniche di analisi enologica
- Applicare tecniche di presentazione di vini e bevande alcoliche
- Applicare tecniche di presentazione prodotti
- Applicare tecniche per servire cibi e bevande

Conoscenze riferite alla figura

- Processi enologici
- Tecniche di coltivazione
- Tecniche di vinificazione
- Tecniche di conservazione dei vini
- Chimica e tecnica enologica
- Mercato del vino
- Tecniche di degustazione
- Modalità di somministrazione dei vini
- Regole del servizio di sala
- Elementi di storia e geografia vitivinicola
- Tecniche di conservazione delle bevande
- Strumenti per la conservazione delle bevande
- Modalità di registrazione entrata/uscita merci

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Si viene considerati sommelier professionisti solo dopo aver frequentato uno dei corsi di qualificazione, organizzati dall'A.I.S. (associazione italiana sommelier). Il corso ha durata



triennale. Per esercitare la professione è necessario essere comunque inseriti nel mondo della ristorazione e superare un ulteriore esame di abilitazione professionale. È inoltre richiesta una discreta conoscenza delle lingue straniere in particolare del francese, considerata lingua madre dell'enologia.

Figure professionali contigue

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Repertorio delle professioni ISFOL: Sommelier
- Thesaurus Borsa nazionale del lavoro: Sommelier
- Dizionario figure professionali Provincia di Perugia: Sommelier

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 522305 - Cameriere

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- wine manager

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Cameriere di ristorante

Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>
5. Dizionario figure professionali Provincia di Perugia
http://www.umbrianwservizi.it/formazione/dizionari_frm.asp

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
5.2.2.3 - Camerieri ed assimilati
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
5.2.2.9.03 - Sommelier

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati LIVELLO B

Tecnico del marketing turistico e della promozione del territorio

identificativo scheda: 16-024

stato scheda: In lavorazione

Descrizione sintetica

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.

Area Professionale Alberghi, ristorazione, turismo

Settore economico di appartenenza

Codice ATECO: K -74 attività di servizi alle imprese

Situazioni-tipo di lavoro

Il Tecnico del marketing turistico e della promozione del territorio può essere libero professionista o lavoratore dipendente.

Può lavorare all'interno di aziende operanti nel settore turistico, uffici culturali e turistici degli Enti Pubblici, aziende di promozione turistica, Tour operator, organizzazioni turistico alberghiere, in particolare nell'ufficio marketing e comunicazione.

Questa figura professionale rispondendo pienamente ai nuovi modelli organizzativi fa sì che il suo impiego possa essere sempre più richiesto nel prossimo futuro. Lo sviluppo dell'intermediazione turistica, infatti, dipende soprattutto dalla qualità, dalla responsabilità, dalla competenza e adattabilità delle risorse umane.

Competenza: Essere in grado di effettuare una analisi del territorio e dell'offerta turistica anche potenziale

Descrizione

- Raccogliere informazioni sugli aspetti peculiari del territorio di riferimento
- Realizzare attività di studio e analisi del mercato turistico
- Identificare punti di forza e debolezza del servizio turistico
- Effettuare ricerche di mercato
- Realizzare banche dati statistiche per l'analisi dei principali parametri di riferimento del settore turistico
- Verificare le tendenze di mercato e le offerte presenti sul territorio
- Effettuare il monitoraggio sui servizi e l'offerta turistica

Conoscenze

- Elementi di legislazione turistica regionale e nazionale
- Elementi di marketing culturale





- Elementi di marketing turistico
- Elementi di sociologia
- Elementi di statistica
- Elementi di storia e cultura del territorio
- Marketing territoriale
- Mercato del turismo
- Modelli di previsione dei flussi turistici
- Offerta turistica locale
- Sociologia dell'ambiente e del territorio
- Tecniche di rilevazione di evoluzione opportunità di mercato
- Tradizioni enogastronomiche del territorio

Abilità

- Applicare metodi di analisi dei servizi sul territorio
- Applicare tecniche di analisi della concorrenza
- Applicare tecniche di analisi della domanda di servizi turistici
- Applicare tecniche di analisi di dati di mercato
- Applicare tecniche di benchmarking
- Applicare tecniche di pianificazione delle attività
- Applicare tecniche di ricerca (dati/informazioni/notizie)
- Applicare tecniche per l'analisi del mercato turistico
- Utilizzare strumenti di pianificazione delle attività

Competenza: Essere in grado di individuare la domanda turistica, elaborando un progetto di sviluppo turistico

Descrizione

- Studiare le scelte della clientela attraverso sondaggi ed interviste
- Identificare le caratteristiche della domanda turistica
- Creare l'immagine turistica del territorio
- Elaborare le linee guida per nuovi servizi turistici
- Avviare i rapporti con i fornitori di alcuni servizi

Conoscenze

- Elementi di comunicazione d'impresa
- Elementi di comunicazione pubblica
- Elementi di economia
- Elementi di legislazione turistica regionale e nazionale
- Marketing strategico
- Marketing turistico
- Mercato del turismo
- Offerta turistica locale
- Principi di Customer Satisfaction
- Scenario delle testate giornalistiche
- Sostenibilità del turismo
- Strumenti per rilevazione della domanda di prodotti e servizi



- Tecniche di analisi della segmentazione della clientela
- Tecniche di previsione andamento della domanda beni servizi
- Tecniche di rilevazione della Customer Satisfaction

Abilità

- Applicare criteri di fattibilità economica
- Applicare metodi di elaborazione Business Plan
- Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
- Applicare tecniche di analisi sull'evoluzione dei gusti
- Applicare tecniche di budgeting
- Applicare tecniche di intervista di mercato
- Applicare tecniche di pianificazione strategica aziendale
- Applicare tecniche di Project management
- Applicare tecniche di segmentazione della clientela

Competenza: Essere in grado di progettare attività promozionali per la diffusione della conoscenza del territorio

Descrizione

- Definire con gli enti locali l'immagine turistica del territorio
- Sviluppare azioni di promozione
- Creare attività di pubblicizzazione specifiche (comunicati stampa; depliant; cataloghi)

Conoscenze

- Canali di acquisto spazi pubblicitari
- Offerta turistica locale

Tecnico del marketing turistico e della promozione del territorio

- Processo del campaigning
- Sistema dei media
- Strategie promozionali
- Tecniche della comunicazione pubblicitaria
- Tecniche di media planning
- Tecniche di organizzazione di eventi culturali
- Tecniche promozionali
- Tecnologie per la comunicazione
- Tipologie di eventi per la comunicazione

Abilità

- Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
- Applicare metodologie per la definizione delle caratteristiche di eventi di comunicazione
- Applicare modalità di analisi dei bisogni di comunicazione
- Applicare tecniche di budgeting
- Applicare tecniche di media planning
- Applicare tecniche di pianificazione di risorse e di mezzi
- Applicare tecniche di Project management



- Applicare tecniche di segmentazione della clientela
- Applicare tecniche di valutazione campagne promozionali
- Applicare tecniche di valutazione piani di comunicazione
- Applicare tecniche per analisi domanda del mercato

Conoscenze riferite alla figura

- Tipologie di eventi per la comunicazione
- Tecniche di organizzazione di eventi culturali
- Tecniche promozionali
- Marketing turistico
- Offerta turistica locale
- Elementi di economia
- Sostenibilità del turismo
- Elementi di legislazione turistica regionale e nazionale
- Marketing strategico
- Principi di Customer Satisfaction
- Scenario delle testate giornalistiche
- Elementi di statistica
- Tradizioni enogastronomiche del territorio
- Elementi di sociologia
- Sociologia dell'ambiente e del territorio

Prerequisiti formali e condizioni di accesso

Percorsi formativi e titoli di studio collegati

Esistono percorsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS) è quindi necessario anche 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). Caratterizzano la figura spiccate capacità relazionali, comunicative e di lavoro in network.

Tecnico del marketing turistico e della promozione del territorio

PROSSIMITÀ CON FIGURE TRATTE DALLE FONTI SELEZIONATE:

- Regione Toscana, Repertorio Profili professionali: tecnico delle attività di marketing

PROSSIMITÀ CON LE VOCI DELLA CLASSIFICAZIONE MLPS 2001:

- 333500 – Tecnici del marketing

PROSSIMITÀ DI LIVELLO DI CARRIERA:

- 333502 – Esperto di marketing e management turistico

PROSSIMITÀ CON ALTRE FIGURE DEL REPERTORIO LIGURIA:

- Tecnico marketing



Riferimenti alle fonti informative e bibliografia:

1. Regione Emilia Romagna; Repertorio delle qualifiche regionali; 2007:
<http://www.form-azione.it/operatori/sistemaregionale.htm>
www.form-azione.it/operatori/repertorioqualifiche.htm
2. Thesaurus Borsa nazionale del lavoro; 2008
<http://www.borsalavoro.it/wps/portal/thesaurus>
3. Repertorio delle Figure professionali della Regione Toscana; 2008
<http://web.rete.toscana.it/RRFP/gateway?passo=index&applicativo=RRFP&funzionalita=index&operazione=index&anonimo=y>
4. Repertorio delle professioni ISFOL; 2007 <http://www.isfol.it/orientaonline/>

Classificazioni ufficiali:

- *Classificazione ISTAT Professioni 2001:*
 3.3.3.5 - Tecnici del marketing
- *Classificazione MLPS DM 05/05/2001:*
 3.3.3.5.02 - Esperto di marketing e management turistico

Livello

Livelli europei di formazione 85/368/CEE semplificati: LIVELLO B

Finito di stampare
nel mese di dicembre 2008
dalla Rilegatoria Varzi, Città di Castello (PG)