

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 5.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla distribuzione di cibi</li> <li>● 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione</li> <li>● 8.1.4.1 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi</li> <li>● 8.2.2.1.0 - Collaboratori domestici e professioni assimilate</li> <li>● 8.1.4.2 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione</li> <li>● 5.1.3.4 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</li> <li>● 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55.10.00 - Alberghi</li> <li>● 55.20.10 - Villaggi turistici</li> <li>● 55.20.20 - Ostelli della gioventù</li> <li>● 55.20.30 - Rifugi di montagna</li> <li>● 55.20.40 - Colonie marine e montane</li> <li>● 55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence</li> <li>● 55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole</li> <li>● 55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte</li> <li>● 56.10.11 - Ristorazione con somministrazione</li> <li>● 56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole</li> <li>● 56.10.50 - Ristorazione su treni e navi</li> <li>● 56.29.10 - Mense</li> <li>● 56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	TURISMO E SPORT
<b>Sottoarea professionale</b>	Servizi turistici

<b>Descrizione</b>	Il collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative è una figura professionale in grado di eseguire una serie di compiti finalizzati a garantire l'efficiente funzionamento della struttura ricettiva e ristorativa in cui opera. Nello specifico tale figura professionale è in grado di assicurare l'igiene e la funzionalità della struttura segnalando eventuali anomalie al referente e svolgendo in modo autonomo tutte le operazioni di pulizia e di riassetto dei locali, delle attrezzature, del materiale operativo in genere. E' in grado di eseguire operazioni preliminari di cucina, di sala e di servizio colazioni; collabora inoltre al ricevimento, immagazzinamento e stoccaggio dei prodotti. All'occorrenza può fornire informazioni di routine alla clientela e svolgere attività di facchinaggio. Il collaboratore polivalente trova prevalentemente collocazione in strutture ricettive piccole o medio piccole quali ostelli, agriturismi, casa-albergo, pensioni, strutture per il turismo familiare stanziale e occasionale.
<b>Livello EQF</b>	2
<b>Certificazione rilasciata</b>	QUALIFICA
<b>Processo di lavoro caratterizzante</b>	<p>SERVIZI RICETTIVI E RISTORATIVI</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● A - Esecuzione di operazioni di supporto ai servizi ricettivi e ristorativi</li> <li>● B - Gestione delle comunicazioni e relazioni interne e esterne</li> <li>● C - Esecuzione delle operazioni adatte a garantire la funzionalità, il decoro e l'igiene della struttura ricettiva e ristorativa</li> </ul>

<b>PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'</b>	<b>COMPETENZA</b>
<p><b>A - Esecuzione di operazioni di supporto ai servizi ricettivi e ristorativi</b></p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Esecuzione di attività di supporto alle operazioni di sala bar</li> <li>● Esecuzione di attività di supporto alle operazioni di cucina</li> <li>● Esecuzione di attività di supporto alle operazioni di ricevimento e altri servizi</li> <li>● Conservazione e manipolazione dei cibi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 - Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativa</li> </ul>

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p><b>B - Gestione delle comunicazioni e relazioni interne e esterne</b></p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione di informazioni necessarie alla clientela</li> <li>• Gestione delle comunicazioni telefoniche</li> <li>• Annotazione di informazioni e prenotazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 - Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto</li> </ul>
<p><b>C - Esecuzione delle operazioni adatte a garantire la funzionalità, il decoro e l'igiene della struttura ricettiva e ristorativa</b></p> <p><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esecuzione della pulizia e del riassetto dei locali della struttura ricettiva e ristorativa</li> <li>• Igienizzazione e sanificazione di attrezzature, strumenti e materiale operativo</li> <li>• Segnalazione guasti</li> <li>• Segnalazione disservizi</li> <li>• Gestione schede di servizio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 - Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura ricettiva</li> </ul>

<b>COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativa</li> <li>• 2 - Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto</li> <li>• 3 - Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura ricettiva</li> </ul>

## COMPETENZA N. 1

### Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativa

#### ABILITA' MINIME

- Coadiuvare nell'esecuzione di operazioni connesse con i servizi ricettivi e ristorativi
- Applicare metodi idonei per la conservazione e la manipolazione dei cibi

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Caratteristiche, tipologie e modalità organizzative delle strutture ricettive e ristorative
- Principi, tecniche di utilizzo e strumenti dei servizi ricettivi e ristorativi
- Elementi di base di gestione del magazzino e principi merceologici

## COMPETENZA N. 2

### Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto

#### ABILITA' MINIME

- Identificare le regole esplicite ed implicite del sistema di riferimento
- Esprimere disponibilità alle necessità dell'ospite
- Fornire indicazioni relative alla struttura ricettiva
- Utilizzare un linguaggio appropriato rispetto al proprio ruolo e al contesto
- Esprimere tempestivamente al referente specifico bisogni, esigenze, criticità non di competenza del proprio ambito di autonomia

#### CONOSCENZE ESSENZIALI

- Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- Tecniche di comunicazione telefonica e annotazione delle informazioni
- Principi di gestione dei dati nel rispetto della normativa sulla privacy

### COMPETENZA N. 3

#### **Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura ricettiva**

##### **ABILITA' MINIME**

- Identificare le procedure operative in riferimento alle norme di igiene e sicurezza sul lavoro
- Identificare le procedure operative in riferimento alle norme di igiene nell'ambito della ristorazione
- Impiegare attrezzi, strumenti e detergenti idonei
- Effettuare la pulizia e il riassetto dei locali

##### **CONOSCENZE ESSENZIALI**

- Principi normativi di igiene e sicurezza sul lavoro
- Normativa specifica per la manipolazione e conservazione dei prodotti alimentari
- Tecniche di utilizzo delle attrezzature, dei prodotti di pulizia e sanificazione
- Manutenzione ordinaria degli strumenti