Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	• 5.2.2.2 - Addetti alla preparazione, alla cottura e alla distribuzione di cibi • 5.2.2.2.3 - Addetti al banco nei servizi di ristorazione • 8.1.4.1 - Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi • 8.2.2.1.0 - Collaboratori domestici e professioni assimilate • 8.1.4.2 - Personale non qualificato nei servizi di ristorazione • 5.1.3.4 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti • 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	• 55.10.00 - Alberghi • 55.20.10 - Villaggi turistici • 55.20.20 - Ostelli della gioventù • 55.20.30 - Rifugi di montagna • 55.20.40 - Colonie marine e montane • 55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence • 55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole • 55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte • 56.10.11 - Ristorazione con somministrazione • 56.10.12 - Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole • 56.10.50 - Ristorazione su treni e navi • 56.29.10 - Mense • 56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina
Area professionale	TURISMO E SPORT
Sottoarea professionale	Servizi turistici

Descrizione	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 famigliare stanziale e occasionale.
Livello EQF	2
Certificazione rilasciata	QUALIFICA
Processo di lavoro caratterizzante la figura	SERVIZI RICETTIVI E RISTORATIVI • A - Esecuzione di operazioni di supporto ai servizi ricettivi e ristorativi • B - Gestione delle comunicazioni e relazioni interne e esterne • C - Esecuzione delle operazioni adatte a garantire la funzionalità, il decoro e l'igiene della struttura ricettiva e ristorativa

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Esecuzione di operazioni di supporto ai servizi ricettivi e ristorativi **ATTIVITÀ** • Esecuzione di attività di supporto alle operazioni di sala bar • Esecuzione di attività di supporto alle operazioni di cucina • Esecuzione di attività di supporto alle operazioni di ricevimento e altri servizi • Conservazione e manipolazione dei cibi	• 1 - Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativa

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
B - Gestione delle comunicazioni e relazioni interne e esterne **ATTIVITÀ** • Comunicazione di informazioni necessarie alla clientela • Gestione delle comunicazioni telefoniche • Annotazione di informazioni e prenotazioni	• 2 - Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto
C - Esecuzione delle operazioni adatte a garantire la funzionalità, il decoro e l'igiene della struttura ricettiva e ristorativa **ATTIVITÀ** • Esecuzione della pulizia e del riassetto dei locali della struttura ricettiva e ristorativa • Igienizzazione e sanificazione di attrezzature, strumenti e materiale operativo • Segnalazione guasti • Segnalazione disservizi • Gestione schede di servizio	• 3 - Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura ricettiva

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
• 1 - Collaborare con l'èquipe di lavoro presente nella struttura ricettiva e ristorativa • 2 - Agire con uno stile comportamentale coerente con il contesto • 3 - Organizzare operazioni finalizzate alla funzionalità, al decoro e all'igiene della struttura ricettiva

COMPETENZA N. 1

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

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
• Coadiuvare nell'esecuzione di operazioni connesse con i servizi ricettivi e ristorativi • Applicare metodi idonei per la conservazione e la manipolazione dei cibi	• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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	CONOSCENZE ESSENZIALI
• 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	• 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