

Denominazione del Profilo

Gestore di rifugio alpino

Descrizione sintetica

Si occupa di gestire attività ricettive in strutture ricettive ubicate in zone isolate di montagna, accogliendo turisti, escursionisti ed alpinisti, mettendo loro a disposizione le stanze ed i posti letto per il pernottamento ed erogando servizi di ristorazione.

Costituisce anche il riferimento informativo della zona ed in caso di incidenti ed infortuni ad alpinisti o escursionisti nell'area di pertinenza, collabora nelle attività di soccorso.

L'esercizio della professione richiede il conseguimento di un'abilitazione professionale che si ottiene a seguito del superamento di un esame, cui si accede mediante la partecipazione ad apposito corso di formazione.

Per l'esercizio della professione in Valle d'Aosta è inoltre richiesta l'iscrizione nell'apposito elenco professionale regionale nonché il possesso della conoscenza della lingua francese livello B1 del Quadro Europeo Comune di riferimento per le lingue.

Livello EQF

Livello IV – Tecnico

Opera in contesti di norma prevedibili ma soggetti a cambiamenti imprevisi. Conseguo obiettivi e risolve problemi in un quadro di presidio professionale connotato:

- dalla gestione autonoma della propria attività sulla base di linee guida,
- dal coordinamento, dall'integrazione e dalla verifica delle attività e dei risultati anche di altri,
- dalla partecipazione al processo decisionale ed attuativo,
- dall'assunzione di responsabilità nella valutazione e nel miglioramento delle attività.

Agisce, utilizzando capacità interpretativa, sulla base di un'ampia gamma di conoscenze, integrate dal punto di vista della dimensione fattuale e/o concettuale, approfondite in alcune aree.

Applica un'ampia gamma di abilità relazionali, cognitive ed attuative selezionando, applicando ed eventualmente adattando alle diverse situazioni metodi, prassi e protocolli al fine di risolvere problemi e superare difficoltà crescenti.

Riferimento a codici di classificazioni professionali

| | |
|-------------|--|
| 1.3.1.5.0.0 | Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione |
| 3.4.1.1.0.0 | Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate |
| 5.2.1.1.0.0 | Esercenti nelle attività ricettive |
| 5.2.2.5.1.0 | Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati |
| 5.2.1.1.0.9 | Esercente di rifugio |

(Riferimento alla classificazione delle professioni ISTAT CP 2011)

Figure/profili professionali affini presenti in altri sistemi di standard

Quadro Nazionale delle Qualifiche/Repertorio Nazionale

Settore: Servizi turistici

Processo: Servizi di ricettività

Sequenza di processo: Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica

ADA.19.17.34 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

Settore economico di attività

| | | |
|----------|---|--|
| 55 | ALLOGGIO | |
| 55.10.00 | Alberghi | |
| 55.20.10 | Villaggi turistici | |
| 55.20.20 | Ostelli della gioventù | |
| 55.20.30 | Rifugi di montagna | |
| 55.20.40 | Colonie marine e montane | |
| 55.20.51 | Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence | |
| 55.20.52 | Attività di alloggio connesse alle aziende agricole | |
| 55.30.00 | Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte | |
| 55.90.20 | Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero | |

(Riferimento allo standard ATECO 2007)

Contesto di esercizio

Svolge la propria attività nell'ambito di strutture ricettive situate in zone montuose isolate. Il contesto di lavoro in cui opera è strettamente connesso all'ambiente ed alla cultura della montagna. Le attività, i servizi e le tipologie di clientela variano in relazione all'altezza a cui è collocato il rifugio (media o alta montagna).

Si avvale di collaboratori per lo svolgimento delle attività di ospitalità e ristorazione e collabora alla tutela del territorio, collaborando con i soggetti preposti per la salvaguardia ed il mantenimento dell'ambiente.

Utilizza materiali ed attrezzature specifiche legate alle attività ricettive e ristorative ed attrezzature per la comunicazione ed il soccorso in situazioni di emergenza.

Attività proprie del profilo professionale

| Area di Attività | Attività costitutive |
|--|--|
| Gestione e promozione del rifugio alpino | <ul style="list-style-type: none"> • promuovere il rifugio alpino • curare l'arredamento dei locali e l'allestimento degli spazi esterni • curare gli aspetti amministrativi connessi alla gestione del rifugio • gestire le risorse umane che operano nella struttura • curare gli aspetti legati alla gestione imprenditoriale del rifugio alpino |
| Organizzazione della ricettività | <ul style="list-style-type: none"> • organizzare le attività necessarie all'erogazione dei servizi di accoglienza (gestione delle prenotazioni, check in – out, ...) • organizzare ed erogare il servizio di ristorazione, valorizzando la cucina ed i prodotti del territorio |
| Gestione del cliente | <ul style="list-style-type: none"> • assistere, consigliare ed informare le diverse tipologie di clientela circa le possibilità escursionistiche, alpinistiche e sportive e le attrattive del territorio |
| Promozione della sicurezza | <ul style="list-style-type: none"> • prevenire le situazioni di potenziale pericolo legate al contesto ambientale • erogare un primo intervento di soccorso in caso di malore – infortunio di un cliente • organizzare il soccorso con i servizi competenti disponibili sul territorio |
| Gestione dei problemi ambientali e strutturali | <ul style="list-style-type: none"> • individuare e segnalare ai soggetti preposti problemi ambientali e strutturali ed eventualmente indicare possibili interventi preventivi da effettuare • curare, tramite soggetti specializzati, la realizzazione delle necessarie manutenzioni stagionali • controllare il corretto funzionamento degli impianti del rifugio • curare le opere di manutenzione ordinaria e straordinaria |

Competenze

Competenza 1 – REALIZZARE LA PROMOZIONE E GESTIONE COMMERCIALE DEL RIFUGIO

RISULTATO ATTESO: Definire e promuovere l'offerta dei servizi del rifugio alpino, valorizzando le risorse disponibili ed individuando modalità e strumenti efficaci in relazione alle tendenze del settore del turismo alpino.

CONOSCENZE

- Elementi di gestione di impresa
- Modelli e strategie di pricing
- Modelli organizzativi e gestionali delle strutture ricettive
- Tecniche e strumenti di definizione e programmazione di sistemi di offerta di servizi turistici
- Strategie, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici
- Cultura alpina ed elementi di storia dell'alpinismo
- Conoscenze di base dell'alpinismo
- Caratteristiche del territorio regionale: contesto geografico – fisico, antropico e naturalistico
- Il sistema turistico regionale: target di clientela, risorse disponibili, rete escursionistica, ...
- Norme di settore con particolare riguardo alla sicurezza nella pratica degli sport invernali da discesa e da fondo

ABILITÀ

- Applicare tecniche per l'analisi delle tendenze e degli orientamenti del settore del turismo alpino
- Applicare tecniche per la segmentazione del target di clientela di riferimento per il rifugio alpino
- Applicare tecniche per la definizione del sistema di offerta di servizi del rifugio alpino
- Applicare tecniche di pricing dei servizi turistici
- Identificare strategie e modalità di promozione del rifugio e dei suoi servizi ricettivi e di ristorazione
- Utilizzare tecniche e strumenti per la promozione del rifugio e dei suoi servizi ricettivi e di ristorazione
- Utilizzare tecniche, strumenti ed indicatori per monitorare e valutare l'efficacia della configurazione e promozione del sistema di offerta individuato

Competenza 2– EROGARE SERVIZI DI OSPITALITÀ

RISULTATO ATTESO: Svolgere il servizio di locazione, gestendo le prenotazioni ed amministrando le camere ed i posti letto, secondo criteri di qualità, efficienza ed efficacia.

CONOSCENZE

- Tecniche di gestione delle prenotazioni
- Procedure di registrazione ed accoglienza
- Tecniche e strumenti di elaborazione ed implementazione di programmi di lavoro
- Tecniche e strumenti di manutenzione e pulizia di spazi, dotazioni ed arredi alberghieri
- Normativa in materia di tutela della privacy
- Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili
- Elementi di customer care
- Modelli e tecniche di comunicazione

ABILITÀ

- Adottare procedure, tecniche e strumenti per la gestione delle prenotazioni
- Adottare procedure standard di check in e check out
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed

| |
|---|
| <p>acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino degli spazi ricettivi – Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti – Definire programmi di lavoro per le attività di lavanderia e stireria – Identificare modalità di ripristino di accessori e componenti d'arredo – Adottare modalità e stili comunicativi efficaci per informare ed orientare i clienti sulle diverse opportunità escursionistiche, alpinistiche e sportive e culturali locali |
|---|

| Competenza 3 – EROGARE SERVIZI DI RISTORAZIONE |
|--|
| <p>RISULTATO ATTESO: Svolgere il servizio di ristorazione valorizzando i prodotti locali e gestendo sia la cucina che la sala nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene, sanità e sicurezza.</p> |
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Elementi di base di organizzazione del lavoro e di gestione della cucina e della sala – Tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei pasti – Tradizioni enogastronomiche e ricette del territorio – Caratteristiche organolettiche e nutrizionali dei prodotti – Tecniche di servizio di sala bar – Attrezzature e strumenti di cucina e di sala – Procedure per la pulizia e la sanificazione di spazi, piani di lavoro e attrezzature – Principi di base del sistema HACCP |
| <p>ABILITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> – Adottare procedure e tecniche per la preparazione, la cottura e la conservazione dei pasti – Adottare procedure e tecniche per la gestione dei flussi di lavoro tra cucina e sala – Adottare procedure e tecniche per preparare e servire ai tavoli – Applicare procedure di gestione degli approvvigionamenti (gestione delle scorte, selezione dei fornitori, di controllo degli ordini, ...) – Applicare le normative regionali per lo smaltimento dei rifiuti – Utilizzare procedure, strumenti e prodotti appropriati per la pulizia e la sanificazione di spazi ed attrezzature |

| Competenza 4 – GESTIRE IL PRIMO SOCCORSO IN RIFUGIO ALPINO |
|--|
| <p>RISULTATO ATTESO: Erogare un primo intervento, in caso di incidente o malore di un cliente, finalizzato al contenimento del danno ed organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio</p> |
| <p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pericoli e rischi legati al contesto territoriale – Tecniche di primo soccorso – Standard “Basic Life Support Defibrillation” BLS D – Il sistema regionale di soccorso organizzato, compreso l’elisoccorso |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – L'attrezzatura del soccorso alpino – Elementi di base di meteorologia e nivologia – Elementi di alpinismo – Strumenti di comunicazione radio |
| ABILITÀ |
| <ul style="list-style-type: none"> – Adottare modalità e strumenti per informare i clienti dei pericoli tipici del contesto alpino, anche in relazione alle diverse tipologie di turisti (alpinisti, escursionisti, persone non allenate – esperte) – Applicare le tecniche di base di primo intervento – Utilizzare attrezzature per il soccorso (es. barella, slitte, corde, ...) – Adottare procedure e tecniche per il controllo e la verifica dell'attrezzatura di pronto soccorso in linea con quanto previsto dai riferimenti normativi e dai regolamenti regionali. – Utilizzare procedure e strumenti per l'organizzazione del soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio. – Utilizzare apparecchi radiotelefonici per la gestione delle comunicazioni di emergenza |

| |
|---|
| Competenza 5 – GESTIRE GLI INTERVENTI DI VIGILANZA E MANUTENZIONE |
| <p>RISULTATO ATTESO: Riconoscere sia le esigenze di operazioni di manutenzione stagionale, ordinaria e straordinaria della struttura ricettiva che i segnali di problemi strutturali ambientali, attivando i soggetti competenti di riferimento per la realizzazione dei necessari interventi.</p> |
| CONOSCENZE |
| <ul style="list-style-type: none"> – Tipologie di problemi ambientali del territorio alpino e principali caratteristiche nei diversi stadi evolutivi – Elementi di base di ricerca, provvista e utilizzazione delle acque – Caratteristiche dell'elettrificazione rurale – Elementi di funzionamento degli impianti elettrici ed idrici – Strategie e processi di manutenzione ordinaria e straordinaria di edifici rurali in area alpina – Normativa di riferimento relativa agli interventi manutentivi – Tecniche e strumenti per la realizzazione di piccoli interventi |
| ABILITÀ |
| <ul style="list-style-type: none"> – Adottare procedure e tecniche per l'individuazione di problemi ambientali – Adottare procedure per la segnalazione dei problemi ambientali agli organi competenti – Adottare procedure e programmi di manutenzione preventiva – Adottare procedure e tecniche per il controllo e la verifica del funzionamento degli impianti – Utilizzare procedure e strumenti per la realizzazione di piccole operazioni di manutenzione ordinaria – Applicare norme, disposizioni e procedure relative alla sicurezza ed all'igiene sul lavoro in connessione alle operazioni di vigilanza, controllo e manutenzione strutturale ed ambientale |