

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

## 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**

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Elementi di gestione di impresa</li> <li>– Modelli e strategie di pricing</li> <li>– Modelli organizzativi e gestionali delle strutture ricettive</li> <li>– Tecniche e strumenti di definizione e programmazione di sistemi di offerta di servizi turistici</li> <li>– Strategie, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici</li> <li>– Cultura alpina ed elementi di storia dell'alpinismo</li> <li>– Conoscenze di base dell'alpinismo</li> <li>– Caratteristiche del territorio regionale: contesto geografico – fisico, antropico e naturalistico</li> <li>– Il sistema turistico regionale: target di clientela, risorse disponibili, rete escursionistica, ...</li> <li>– Norme di settore con particolare riguardo alla sicurezza nella pratica degli sport invernali da discesa e da fondo</li> </ul>
<b>ABILITÀ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Applicare tecniche per l'analisi delle tendenze e degli orientamenti del settore del turismo alpino</li> <li>– Applicare tecniche per la segmentazione del target di clientela di riferimento per il rifugio alpino</li> <li>– Applicare tecniche per la definizione del sistema di offerta di servizi del rifugio alpino</li> <li>– Applicare tecniche di pricing dei servizi turistici</li> <li>– Identificare strategie e modalità di promozione del rifugio e dei suoi servizi ricettivi e di ristorazione</li> <li>– Utilizzare tecniche e strumenti per la promozione del rifugio e dei suoi servizi ricettivi e di ristorazione</li> <li>– Utilizzare tecniche, strumenti ed indicatori per monitorare e valutare l'efficacia della configurazione e promozione del sistema di offerta individuato</li> </ul>

<b>Competenza 2– EROGARE SERVIZI DI OSPITALITÀ</b>
<b>RISULTATO ATTESO:</b> Svolgere il servizio di locazione, gestendo le prenotazioni ed amministrando le camere ed i posti letto, secondo criteri di qualità, efficienza ed efficacia.
<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tecniche di gestione delle prenotazioni</li> <li>– Procedure di registrazione ed accoglienza</li> <li>– Tecniche e strumenti di elaborazione ed implementazione di programmi di lavoro</li> <li>– Tecniche e strumenti di manutenzione e pulizia di spazi, dotazioni ed arredi alberghieri</li> <li>– Normativa in materia di tutela della privacy</li> <li>– Procedure e strumenti di gestione e registrazione dei pagamenti e documenti contabili</li> <li>– Elementi di customer care</li> <li>– Modelli e tecniche di comunicazione</li> </ul>
<b>ABILITÀ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure, tecniche e strumenti per la gestione delle prenotazioni</li> <li>– Adottare procedure standard di check in e check out</li> <li>– Applicare tecniche di accoglienza della clientela</li> <li>– Adottare procedure per la compilazione cartacea ed informatica di documenti di vendita ed</li> </ul>

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

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

<b>Competenza 4 – GESTIRE IL PRIMO SOCCORSO IN RIFUGIO ALPINO</b>
<p><b>RISULTATO ATTESO:</b> 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><b>CONOSCENZE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pericoli e rischi legati al contesto territoriale</li> <li>– Tecniche di primo soccorso</li> <li>– Standard “Basic Life Support Defibrillation” BLS D</li> <li>– Il sistema regionale di soccorso organizzato, compreso l’elisoccorso</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>– L'attrezzatura del soccorso alpino</li> <li>– Elementi di base di meteorologia e nivologia</li> <li>– Elementi di alpinismo</li> <li>– Strumenti di comunicazione radio</li> </ul>
<b>ABILITÀ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– 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)</li> <li>– Applicare le tecniche di base di primo intervento</li> <li>– Utilizzare attrezzature per il soccorso (es. barella, slitte, corde, ...)</li> <li>– 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.</li> <li>– Utilizzare procedure e strumenti per l'organizzazione del soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio.</li> <li>– Utilizzare apparecchi radiotelefonici per la gestione delle comunicazioni di emergenza</li> </ul>

<b>Competenza 5 – GESTIRE GLI INTERVENTI DI VIGILANZA E MANUTENZIONE</b>
<b>RISULTATO ATTESO:</b> 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.
<b>CONOSCENZE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipologie di problemi ambientali del territorio alpino e principali caratteristiche nei diversi stadi evolutivi</li> <li>– Elementi di base di ricerca, provvista e utilizzazione delle acque</li> <li>– Caratteristiche dell'elettrificazione rurale</li> <li>– Elementi di funzionamento degli impianti elettrici ed idrici</li> <li>– Strategie e processi di manutenzione ordinaria e straordinaria di edifici rurali in area alpina</li> <li>– Normativa di riferimento relativa agli interventi manutentivi</li> <li>– Tecniche e strumenti per la realizzazione di piccoli interventi</li> </ul>
<b>ABILITÀ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Adottare procedure e tecniche per l'individuazione di problemi ambientali</li> <li>– Adottare procedure per la segnalazione dei problemi ambientali agli organi competenti</li> <li>– Adottare procedure e programmi di manutenzione preventiva</li> <li>– Adottare procedure e tecniche per il controllo e la verifica del funzionamento degli impianti</li> <li>– Utilizzare procedure e strumenti per la realizzazione di piccole operazioni di manutenzione ordinaria</li> <li>– 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</li> </ul>