

Qui di seguito riportiamo la classificazione dei ruoli per chi lavora in strutture ricettive.

AZIENDE ALBERGHIERE - CLASSIFICAZIONE DEL PERSONALE

La classificazione del personale per il comparto delle aziende alberghiere è la seguente.

AREA QUADRI

Ai sensi della legge 13 maggio 1985, n. 190 e successive modificazioni, sono considerati Quadri, in base alle seguenti declaratorie, i lavoratori che, pur non appartenendo alla categoria dei Dirigenti di cui agli articoli 6 e 34 del R.D.L. 1130 del 1 luglio 1926, siano in possesso di idoneo titolo di studio o di adeguata formazione, preparazione professionale specialistica. Conseguentemente rientrano in quest'area, per la corrispondenza delle declaratorie alle indicazioni di legge, le qualifiche successivamente specificate.

QUADRO A

Appartengono a questo livello della categoria Quadri i lavoratori con funzioni direttive che, per l'alto livello di responsabilità gestionale ed organizzativa loro attribuito, forniscano contributi qualificati per la definizione degli obiettivi dell'Azienda e svolgano, con carattere di continuità, un ruolo di rilevante importanza ai fini dello sviluppo e della attuazione di tali obiettivi. A tali lavoratori, inoltre, è affidata, in condizioni di autonomia decisionale e con ampi poteri discrezionali, la gestione, il coordinamento ed il controllo dei diversi settori e servizi della azienda.

- **Direttore**

QUADRO B

Appartengono a questo livello della categoria Quadri i lavoratori con funzioni direttive che, per l'attuazione degli obiettivi aziendali correlativamente al livello di responsabilità loro attribuito, abbiano in via continuativa la responsabilità di unità aziendali la cui struttura organizzativa non sia complessa o di settori di particolare complessità organizzativa in condizione di autonomia decisionale ed operativa e cioè:

- **Vice Direttore;**

- **Food and Beverage Manager**, intendendosi per tale il lavoratore cui è affidata, in strutture organizzative particolarmente complesse con elevato livello di servizio, la responsabilità della conduzione e pianificazione di tutti i servizi di ristorazione rispondendo dell'organizzazione dei servizi e formulando standards di qualità, quantità e costo;

- **Room Division Manager**, intendendosi per tale colui che, in strutture organizzative particolarmente complesse con elevato livello di servizio, gestisce, con funzioni di supervisione, il settore comprendente i servizi di ricevimento, portineria, piani, guardaroba e lavanderia, verificando e determinando indirizzi organizzativi atti a coordinare i vari servizi, fornendo inoltre proiezione di dati che possono essere usati per la compilazione di situazioni relative all'attività gestionale;

- **Capo Settore Commerciale - Capo Settore Marketing**, intendendosi per tale il lavoratore cui è affidata, in strutture organizzative particolarmente complesse con elevato livello di servizio, la responsabilità della direzione esecutiva, dell'organizzazione e pianificazione delle varie attività di programmazione, promozione e vendita, delle quali analizza criticamente i risultati, formulando sintesi di situazioni preventive e consuntive;

- **Capo Settore amministrativo - Capo Settore Personale**, intendendosi per tali quei lavoratori che, in strutture organizzative particolarmente complesse con elevato livello di servizio, provvedono con autonomia tecnica di gestione alla elaborazione, analisi, controllo e verifica di fatti amministrativi e/o attinenti all'amministrazione del personale, formulando sintesi di situazioni preventive e/o consuntive;
- **Capo Settore Acquisti - Economato**, intendendosi per tale colui che, in particolari e complesse strutture organizzative con elevato livello di servizio articolate in vari settori, abbia autonomia tecnica e amministrativa di gestione, pianificando, in collaborazione con gli altri capi dei settori interessati, la politica di tutti gli acquisti;
- **Capo Settore Tecnico**, intendendosi per tale colui che in strutture organizzative particolarmente complesse con elevato livello di servizio, abbia piena autonomia tecnica ed amministrativa di gestione, coordini ed organizzi l'attività dei responsabili degli impianti tecnici, attuando in piena autonomia soluzioni e proposte fornitegli;
- **Capo Centro Edp**, intendendosi per tale colui che in autonomia esecutiva ha la responsabilità delle direttive e dei programmi aziendali di un centro di elaborazione dati, organizza e pianifica risorse umane e tecniche in funzione dei progetti intendendo per tali una serie coordinata di procedure atte alla risoluzione completa ed integrata di un sistema informativo aziendale;
- **Capo Settore Sedi Congressuali Alberghiere e Manifestazioni**, intendendosi per tale colui che, in strutture particolarmente complesse, abbia la responsabilità della direzione, organizzazione e pianificazione delle varie attività programmazione, promozione, vendita che si svolgono in una sede congressuale alberghiera, analizzando criticamente i risultati e formulando sintesi di situazioni preventive e consuntive. **LIVELLO PRIMO**

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono funzioni ad elevato contenuto professionale, caratterizzate da iniziative ed autonomia operativa ed ai quali sono affidate, nell'ambito delle responsabilità ad essi delegate, funzioni di direzione esecutiva di carattere generale o di un settore organizzativo di notevole rilevanza dell'azienda e cioè:

- **Responsabile di Ristorante**, intendendosi per tale colui che, in strutture particolarmente complesse dotate di ristorante con elevato livello di servizio, sovrintende, coordina e gestisce tutta l'attività relativa al ristorante stesso, collaborando alla progettazione della linea di ristorazione e curando la promozione del ristorante anche attraverso idonee azioni di marketing e di relazioni esterne;
- **Responsabile dei Servizi prenotazione**, intendendosi per tale colui che, in strutture articolate e complesse coordina con adeguata conoscenza professionale dell'organizzazione del settore turistico, l'attività del servizio, sovrintende alla sua gestione, con particolare riferimento ai sistemi di comunicazione, contribuendo a impostarne e svilupparne le politiche, curando i rapporti con i grandi utenti e gli interlocutori del servizio stesso;
- **Responsabile Vendite centralizzate**, intendendosi per tale colui che, operando nell'ambito di strutture commerciali articolate e complesse nonché avvalendosi di qualificate conoscenze professionali, coordina e sovrintende all'attività della rete di vendita, avendo cura che siano rispettate le politiche commerciali ed implementati gli obiettivi di marketing dell'azienda;
- **Responsabile Tecnico di area**;
- **Analista Sistemista**, intendendosi per tale quel lavoratore che sia in grado di svolgere la propria attività in assoluta autonomia tecnica anche se secondo indirizzi di progetto, vale a dire una serie coordinata di procedure atte alla risoluzione completa ed integrata di un sistema informativo aziendale;
- **Responsabile del coordinamento dei servizi di ricevimento e portineria**;
- **Capo cuoco responsabile del coordinamento di più cucine**;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

LIVELLO SECONDO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni che comportano sia iniziativa che autonomia operativa nell'ambito ed in applicazione delle direttive generali ricevute, con funzioni di coordinamento e controllo o ispettive di impianti, reparti e uffici, per le quali è richiesta una particolare competenza professionale e cioè:

- **Capo ricevimento;**
- **Primo portiere;**
- **Primo maitre d'hotel;**
- **Capo cuoco;**
- **Prima governante;**
- **Responsabile impianti tecnici**, intendendosi per tale colui che abbia la responsabilità di tutti gli impianti, ne programma la manutenzione ordinaria e straordinaria in forma organica nell'ambito delle disposizioni ricevute, proponga eventuali modifiche tecniche agli impianti, coordini l'attività del personale addetto, nonché nei villaggi turistici svolga funzioni di coordinamento degli altri servizi ad esso affidati, rispetto ai quali abbia la responsabilità di attuare gli indirizzi organizzativi;
- **Capo Barman**, intendendosi per tale il responsabile delle attività di più bar operanti contemporaneamente e/o autonomamente;
- **Coordinatore del centro prenotazioni;**
Capo servizio amministrativo;
- **Capo servizio personale;**
- **Capo C.E.D.;**
- **Analista - Programmatore C.E.D.;**
- **Assistente del Direttore**, intendendosi per tale il lavoratore che svolga con autonoma iniziativa, nell'ambito delle disposizioni ricevute dalla direzione, funzioni di coordinamento, collegamento, ispettive e di controllo di reparti e uffici avvalendosi della propria particolare esperienza professionale acquisita nell'ambito dei diversi settori;
- **Funzionario di vendita;**
- **Cassiere centrale**, intendendosi per tale quel lavoratore che in aziende con strutture organizzative complesse, svolga con autonoma iniziativa nell'ambito delle disposizioni ricevute, funzioni di controllo, collegamento e coordinamento di più casse funzionanti autonomamente;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

LIVELLO TERZO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono mansioni di concetto o prevalentemente tali che comportano particolari conoscenze tecniche ed adeguata esperienza; i lavoratori specializzati provetti che, in condizioni di autonomia operativa nell'ambito delle proprie mansioni, svolgono lavori che comportano una specifica ed adeguata capacità professionale acquisita mediante approfondita preparazione teorica e/o tecnico pratica; i lavoratori che, in possesso delle caratteristiche professionali di cui ai punti precedenti, hanno anche della responsabilità di coordinamento tecnico-funzionale di altri lavoratori e cioè:

- **Impiegato addetto all'amministrazione del personale senza capo;**
- **Controllo amministrativo;**
- **Corrispondente in lingue estere;**
- **Segretario ricevimento cassa o amministrazione** (il primo Segretario di cui al CCNL 14 luglio 1976, che svolga funzioni di Capo ricevimento, verrà inquadrato al secondo livello come Capo ricevimento, restando, viceversa, al terzo livello con le qualifiche di segretario ricevimento e cassa o amministrazione, il primo Segretario che non svolga le funzioni di Capo ricevimento; la figura di Cassiere di cui al CCNL 14 luglio 1976 confluisce in quella di Segretario ricevimento e

cassa o amministrazione);

- **Portiere unico;**
- **Segretario con funzioni di portineria**, intendendosi per tale quel lavoratore che nelle aziende nelle quali le attività di portineria e ricevimento siano state unificate, svolga i compiti affidatigli con autonomia operativa con prevalenza delle mansioni di segreteria, ricevimento e cassa rispetto a quelle di portineria;
- Prima guardarobiera consegnataria, intendendosi per tale colei che abbia l'incarico di predisporre sulla base di stime tecniche dettate da esigenze di lavoro le disponibilità di biancheria occorrenti per il servizio, ne abbia la consegna e coordini l'attività delle aree guardarobiere;
- **Dietologo diplomato;**
- **Infermiere diplomato professionale;**
- **Fisiochinesiterapista diplomato;**
- **Coordinatore reparto cure sanitarie;**
- **Cuoco unico;**
- **Sotto capo cuoco;**
- **Governante unica;**
- **Capo operaio;**
- **Primo barman** (nei casi in cui il Primo Barman svolga funzioni di Capo dei Servizi di bar va inquadrato al secondo livello);
- **Maitre** (nella nuova qualifica di Maitre confluiscono quei lavoratori che svolgono mansioni di Secondo Maitre in subordine a un Capo servizio e quelli che in posizione unica, direttamente interessati alla fase lavorativa, operano in sala secondo istruzioni specifiche ricevute da personale di inquadramento superiore o direttamente dal Gerente);
- **Capo centralinista**, intendendosi per tale il lavoratore che in complesse strutture organizzative sia responsabile del controllo, verifica e coordinamento dell'attività dei centralinisti e svolga altresì mansioni complesse che comportano una specifica ed adeguata conoscenza professionale delle comunicazioni e delle tariffazioni nazionali ed internazionali, con adeguata conoscenza delle lingue estere;
- **Barman unico;**
- **Economo e/o magazziniere consegnatario** non considerati nei livelli superiori;
- **Portiere di notte;**
- **Operaio specializzato provetto**, intendendosi per tale il lavoratore in possesso di conoscenze tecnico-specialistiche tali da consentirgli di interpretare schemi e/o disegni, di individuare e valutare i guasti, scegliere la successione e le modalità d'intervento, i mezzi di esecuzione, nonché di operare interventi di elevato grado di difficoltà per aggiustaggio, riparazione e manutenzione di impianti ed attrezzature complesse;
- **Programmatore C.E.D.;**
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

LIVELLO QUARTO

Appartengono a questo livello i lavoratori che, in condizioni di autonomia esecutiva, anche preposti a gruppi operativi, svolgono mansioni specifiche di natura amministrativa, tecnico-pratica o di vendita e relative operazioni complementari, che richiedono il possesso di conoscenze specialistiche comunque acquisite e cioè:

- Segretario, intendendosi per tale il lavoratore che sulla base di precise e dettagliate istruzioni, nel rispetto delle procedure stabilite, svolga operazioni di rilevazione ed elaborazione ed attività di corrispondenza;
- Stenodattilografa con funzioni di segreteria;
- Addetto a macchine elettrocontabili;
- Guardarobiera unica consegnataria;
- Portiere (ex secondo portiere ed ex tumante);
- Cuoco capo partita;
- Chef de rang, sala, piani, vini, trinciatore;

- Seconda governante;
- Barman-barwoman;
- Capo lavandaio, Dispensiere, Cantiniere e Caffettiere;
- Centralinista lingue estere, intendendosi per tale quel lavoratore che avendo buona e specifica conoscenza delle lingue estere, sia in grado di eseguire prestazioni specializzate oltre che per le comunicazioni interne anche per quelle internazionali, determinandone anche le tariffe;
- Capo garage;
- Capo giardiniere;
- Operaio specializzato, intendendosi per tale il lavoratore che in base ad indicazioni, per schemi o disegni equivalenti, esegue interventi di particolare precisione per l'aggiustaggio, manutenzione e riparazione di macchine, impianti ed attrezzature;
- Addetto fangoterapia;
- Massoterapista;
- Infermiere;
- Estetista;
- Istruttore di nuoto con brevetto;
- Istruttore di ginnastica correttiva;
- Operatore C.E.D., intendendosi per tale colui che pur operando a livello di procedura non è in grado di agire in completa autonomia tecnica ma svolge funzioni raccogliendo informazioni e dati necessari onde valutare ed operare nella struttura procedurale informatica nonché intervenire su programmi preesistenti secondo istruzioni logiche;
- Conducente di automezzi pesanti, intendendosi per tale quel lavoratore che in possesso dei requisiti previsti dalla legge venga adibito alla conduzione di automezzi di peso complessivo a pieno carico superiore a 3.500 Kg;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

LIVELLO QUINTO

Appartengono a questo livello i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze e capacità tecnico-pratiche svolgono compiti esecutivi che richiedono preparazione e pratica di lavoro e cioè:

- Centralinista;
- Telescrivente;
- Magazziniere comune con funzioni operaie;
- Assistente ai bagnanti (ex marinaio di salvataggio);
- Addetto amministrazione personale, al controllo amministrativo, al ricevimento cassa, alla segreteria, al controllo merci e movimento personale, con mansioni d'ordine;
- Cassiere bar ristorante;
- Dattilografo;
- Conduttore con lingue;
- Autista;
- Giardiniere;
- Pulitore, lavatore a secco;
- Lavandaio unico;
- Capo stiratrice, cucitrice, rammendatrice o unica;
- Caffettiere, dispensiere, cantiniere o unici;
- Facchino di notte e/o guardiano di notte anche con compiti di controllo alla porta e movimento clienti;
- Guardia giurata;
- Cameriera sala e piani, intendendosi per tale colei che oltre ad assolvere alle tradizionali mansioni di pulizia e riassetto delle camere e degli ambienti comuni, operi anche nel servizio di ristorazione;
- Conducente automezzi leggeri, intendendosi per tale quel lavoratore che, in possesso dei requisiti previsti dalla legge venga adibito alla conduzione di automezzi o autoveicoli per uso speciale o trasporti specifici, di peso complessivo a pieno carico fino a 3.500 Kg, autoveicoli per trasporto promiscuo e autovetture trainanti rimorchi leggeri; motoveicoli con peso a vuoto superiore a 400

Kg;

- Operaio qualificato, intendendosi per tale il lavoratore che sulla base di dettagliate indicazioni esegue lavori di normale difficoltà nella riparazione e manutenzione di macchine, impianti ed attrezzature;
- Demi Chef de Rang laddove il servizio di sala sia organizzato in ranghi;
- Cuoco, Cameriere, Barista, intendendosi per tali coloro che prestano la propria attività in aziende alberghiere nelle quali la natura e la struttura del servizio di ristorazione, per la semplicità dei modelli organizzativi adottati, non ha caratteristiche tali da richiedere l'impiego delle figure professionali previste ai livelli superiori, operando tali aziende con menu fisso ed avendo le prestazioni fornite carattere semplice e ripetitivo sia per quanto riguarda la preparazione dei cibi sia per quanto riguarda la somministrazione degli alimenti e bevande, come ad esempio avviene in molte aziende alberghiere minori;
- Operatore pizza, intendendosi per tale il lavoratore che presta la propria attività in aziende nelle quali la natura e la struttura del servizio di ristorazione, per la semplicità dei modelli organizzati vi adottati, ovvero per i processi operativi standardizzati, non ha caratteristiche tali da richiedere l'impiego delle figure professionali previste ai livelli superiori, in quanto, sulla base delle specifiche fornite e di limitate ricette, provvede alla preparazione e cottura di impasti già predisposti, alla somministrazione, alle operazioni di cassa e riassetto della postazione di lavoro e delle relative attrezzature;
- Operatore macchine perforatrici e/o verificatrici o meccanografico;
- Addetto alle operazioni di trasporto del fango;
- Addetto alle inalazioni;
- Assistente di portineria, intendendosi per tale colui che con conoscenza di lingue straniere, su precise e dettagliate disposizioni, esegue compiti esecutivi di supporto e sostituzione temporanea;
- Addetto alla sicurezza (discoteche, locali da ballo, ecc.), intendendosi per tale chi, all'interno di locali notturni, sale da ballo e attività similari, sulla base di precise istruzioni, assicura l'ordinato afflusso e deflusso della clientela ed opera per la tutela dei beni dell'azienda;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

LIVELLO SESTO SUPER

Appartengono a questo livello i lavoratori in possesso di adeguate capacità tecnico-pratiche comunque acquisite che eseguono lavori di normale complessità e cioè:

- Commis di cucina, sala e piani, bar, diplomato o che abbia comunque acquisito pluriennale esperienza o pratica di lavoro, nella esecuzione delle relative mansioni;
- Addetto ai servizi di camera negli esercizi a struttura complessa dove le operazioni tradizionali di riassetto e pulizia dei piani e delle camere, ivi compreso il rifornimento delle relative dotazioni, siano attribuite ad un unico operatore;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

LIVELLO SESTO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono attività che richiedono un normale addestramento pratico ed elementari conoscenze professionali e cioè:

- Addetto di cucina con mansioni di supporto nella preparazione dei cibi e di riassetto e pulizia delle dotazioni e degli ambienti di lavoro;
- Addetto al self-service, tavola calda, banco bar e sala non diplomato;
- Addetto portineria;
- Lavandaio;
- Conduttore;
- Garagista;
- Rammendatrice, cucitrice, stiratrice;
- Facchino ai piani, ai saloni, ai bagagli;

- Cameriera ai piani, intendendosi per tale colei che assolve alle operazioni di riassetto, pulizia dei piani e delle camere, ivi compreso il rifornimento delle relative dotazioni;
- Cameriera villaggi turistici;
- Addetto mensa personale;
- Vetturiere;
- Aiuto reparto cure sanitarie;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.

LIVELLO SETTIMO

Appartengono a questo livello i lavoratori che svolgono semplici attività anche con macchine già attrezzate e cioè:

- Personale di fatica e/o pulizia addetto alla sala, cucina, office, magazzino e relative dotazioni;
- Vestiarista;
- Addetto al mangano ed alla stiratura con apparecchi automatici;
- Commissioniere;
- Altre qualifiche di valore equivalente non espressamente comprese nella suddetta elencazione.