D.A. n. 3459 del 16 / 11 / 2026

***Allegato I – Profilo** "Addetto/a ai servizi di ospitalità e assistenza a bordo di unità da diporto – Yacht Steward/Stewardess"*

Denominazione Profilo/Obiettivo	**"*Addetto/a ai servizi di ospitalità e assistenza a bordo di unità da diporto – Yacht Steward/Stewardess*"**
Indirizzi del Profilo (se previsti)	Non previsti
Professioni NUP/ISTAT correlate	*5.2.2.5.0 – Addetti a servizi di bordo su navi, aerei e treni*
Attività economiche di riferimento: ATECO 2025/ISTAT	*50.10.00 – Trasporto marittimo e costiero di passeggeri* *50.30.00 – Trasporto di passeggeri per vie d'acqua interne*
Area professionale	**TURISMO E SPORT**
Sotto-area professionale	**Servizi turistici**
Descrizione	Lo **Yacht Steward/Stewardess** è una figura professionale in grado di fornire servizi di assistenza e cura delle persone imbarcate e di espletare alcuni servizi di bordo. Opera prevalentemente nei servizi di accoglienza e assistenza agli ospiti, nella luxury hospitality, nell'housekeeping, nel silver service, nel servizio di ristorazione, gestione e cura degli spazi interior, nella gestione della relazione con gli ospiti con le specifiche competenze linguistiche, nel supporto alle attività semplici di coperta e nel servizio food and beverage, senza assumere come attività caratterizzante la preparazione completa dei pasti.
Livello EQF	*EQF 3*
Certificazione rilasciata	*Qualifica*
Processo di lavoro caratterizzante la Figura	**A** Gestione in lingua inglese dell'accoglienza e dell'assistenza degli ospiti **B** Preparazione, pulizia e riassetto delle cabine **C** Predisposizione e realizzazione del servizio di alimenti e bevande a bordo **D** Applicazione delle procedure igienico-sanitarie **E** Collaborazione alle procedure di sicurezza e alle attività semplici di coperta

***Allegato I – Profilo** "Addetto/a ai servizi di ospitalità e assistenza a bordo di unità da diporto – Yacht Steward/Stewardess"*

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A Gestione in lingua inglese dell'accoglienza e dell'assistenza degli ospiti **ATTIVITÀ** - Ricezione informazioni e preparazione dell'accolgienza, applicando tecniche di problem solving nelle situazioni impreviste. - Comunicazione in lingua inglese nell'ambito dell'accoglienza ed assistenza. - Interazione con le piattaforme di digital crew e con gli operatori del settore, crew agency, yacht manager.	1 -Gestire l'accoglienza e l'assistenza degli ospiti secondo gli standard del luxury yachting, comunicando in lingua inglese e utilizzando gli strumenti digitali del settore.
B Preparazione, pulizia e riassetto delle cabine **ATTIVITÀ** - Predisposizione delle cabine in attesa degli ospiti. - Realizzazione della pulizia della cabina, del rifacimento dei letti e dei servizi di lavanderia, asciugatura e stiratura. - Segnalazione della presenza di eventuali guasti, danni o della necessità di manutenzione. - Gestione dei rifiuti riducendo l'impatto ambientale.	2 -Effettuare la preparazione, la pulizia e il riassetto delle cabine e degli spazi interior secondo gli standard di luxury housekeeping.
C Predisposizione e realizzazione del servizio di alimenti e bevande a bordo **ATTIVITÀ** - Predisposizione della mise en place in funzione del tipo di pasto, evento e servizio. - Esecuzione del servizio al tavolo di alimenti e bevande coordinandosi con la cucina. - Collaborazione nella gestione della cambusa.	3 -Predisporre e realizzare il servizio di alimenti e bevande a bordo, applicando tecniche di table setting e Silver Service nel rispetto degli standard di qualità.

D	Applicazione delle procedure igienico-sanitarie	4 -Applicare le procedure igienico-sanitarie nella gestione degli alimenti, degli ambienti interior e delle dotazioni di bordo.
ATTIVITÀ		
- Applicazione delle procedure igienico-sanitarie per gli ambienti, le attrezzature e le attività di servizio a bordo. - Realizzazione della pulizia e della sanificazione delle cabine, servizi igienici ed aree comuni.		
E	Collaborazione alle procedure di sicurezza e alle attività semplici di coperta	5 -Collaborare alle procedure di sicurezza e alle attività semplici di coperta connesse all'imbarco, allo sbarco, all'ormeggio e al trasferimento degli ospiti.
ATTIVITÀ		
- Riconoscimento degli allarmi, delle vie di fuga e dei punti di raccolta. - Utilizzo corretto dei dispositivi di protezione individuale. - Assistenza ospiti nelle fasi di imbarco, sbarco e trasferimenti tender. - Collaborazione nelle elementari operazioni di ormeggio e disormeggio.		

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
1- Gestire l'accoglienza e l'assistenza degli ospiti secondo gli standard del luxury yachting, comunicando in lingua inglese e utilizzando gli strumenti digitali del settore. 2- Effettuare la preparazione, la pulizia e il riassetto delle cabine e degli spazi interior secondo gli standard di luxury housekeeping. 3- Predisporre e realizzare il servizio di alimenti e bevande a bordo, applicando tecniche di table setting e Silver Service nel rispetto degli standard di qualità. 4- Applicare le procedure igienico-sanitarie nella gestione degli alimenti, degli ambienti interior e delle dotazioni di bordo. 5- Collaborare alle procedure di sicurezza e alle attività semplici di coperta connesse all'imbarco, allo sbarco, all'ormeggio e al trasferimento degli ospiti.

COMPETENZA N. 1

1. Gestire l'accoglienza e l'assistenza degli ospiti secondo gli standard del luxury yachting, comunicando in lingua inglese e utilizzando gli strumenti digitali del settore

ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
- Preparare l'accoglienza sulla base delle informazioni e delle indicazioni ricevute. - Applicare tecniche di problem solving nelle situazioni impreviste o di disservizio. - Comunicare in lingua inglese nell'ambito delle situazioni di accoglienza e assistenza. - Utilizzare le principali piattaforme digitali di crew recruitment. - Interagire con crew agency, yacht manager e operatori del settore. - Riconoscere il ruolo dei charter broker e degli operatori aderenti al circuito professionale MYBA.	- Caratteristiche generali del settore dello yachting e del charter. - Organizzazione dell'equipaggio, gerarchia e catena di comando. - Ruoli dei reparti interior, deck, galley e engine. - Terminologia nautica e marittima essenziale anche in lingua inglese. - Tecniche di pianificazione e controllo delle attività. - Lingua inglese generale e professionale almeno a livello operativo. - Etichetta e protocollo nel luxury yachting. - Funzionamento delle principali piattaforme di crew recruitment e caratteristiche generali del circuito MYBA.

COMPETENZA N. 2	
2. Effettuare la preparazione, la pulizia e il riassetto delle cabine e degli spazi interior secondo gli standard di luxury housekeeping	
ABILITÀ MINIME	**CONOSCENZE ESSENZIALI**
- Predisporre le cabine prima dell'arrivo degli ospiti. - Realizzare il servizio serale e la preparazione della cabina per la notte. - Rifare i letti secondo gli standard previsti. - Pulire e igienizzare cabine, bagni, saloni e aree comuni. - Realizzare attività di lavanderia, asciugatura, stiratura e piegatura. - Effettuare inventari di biancheria, prodotti e dotazioni. - Segnalare guasti, danneggiamenti e necessità di manutenzione. - Applicare procedure di gestione dei rifiuti e riduzione dell'impatto ambientale. - Verificare la conformità degli ambienti agli standard di pulizia, ordine e presentazione previsti.	- Conoscere standard e tecniche di luxury housekeeping. - Tecniche di preparazione e riassetto delle cabine. - Tecniche di turndown service. - Caratteristiche dei principali materiali e delle superfici presenti sugli yacht. - Simboli ed etichette dei prodotti di pulizia. - Tecniche di lavanderia, asciugatura, stiratura e piegatura. - Principi di sostenibilità e contenimento dell'impatto ambientale.
COMPETENZA N. 3	
3. Predisporre e realizzare il servizio di alimenti e bevande a bordo, applicando tecniche di table setting e Silver Service nel rispetto degli standard di qualità	
ABILITÀ MINIME	**CONOSCENZE ESSENZIALI**
- Predisporre la mise en place in funzione del tipo di pasto, evento e servizio. - Selezionare e disporre tovagliato, posate, piatti, bicchieri e accessori. - Applicare le principali tecniche di table setting. - Applicare le tecniche di base del Silver Service. - Eseguire il servizio al tavolo di alimenti e bevande. - Coordinare i tempi del servizio con la cucina e gli altri componenti dell'equipaggio. - Preparare e somministrare bevande e cocktail di base. - Collaborare alla gestione della cambusa e delle scorte.	- Tecniche di table setting e mise en place. - Tecniche e principi del Silver Service. - Tecniche di conservazione, apertura, presentazione e servizio delle bottiglie. - Tipologie e caratteristiche essenziali di vino e champagne. - Elementi di beverage service e miscelazione di base. - Principi di approvvigionamento e gestione delle scorte. - Principi di coordinamento tra reparto interior e cucina. - Standard di qualità del servizio Food and Beverage. - Terminologia tecnica del Food and Beverage anche in lingua inglese.

COMPETENZA N. 4	
4. Applicare le procedure igienico-sanitarie nella gestione degli alimenti, degli ambienti interior e delle dotazioni di bordo	
ABILITÀ MINIME	**CONOSCENZE ESSENZIALI**
- Applicare le procedure igienico-sanitarie previste per gli ambienti, le attrezzature e le attività di servizio a bordo. - Applicare le procedure di igiene personale e utilizzare correttamente gli indumenti e i dispositivi di protezione previsti. - Lavare e sanificare le mani secondo le procedure e le frequenze definite. - Pulire, disinfettare e sanificare superfici, attrezzature e strumenti di lavoro. - Applicare procedure di aerazione e messa in sicurezza degli ambienti durante e dopo le attività di pulizia. - Pulire e sanificare cabine, servizi igienici, saloni, aree comuni e spazi di servizio. - Controllare lo stato igienico di materassi, cuscini, tendaggi, tappeti e rivestimenti. - Segnalare la presenza di muffe, infestanti, cattivi odori, umidità o altre condizioni non conformi.	- Principi generali della normativa igienico-sanitaria applicabile ai servizi di bordo. - Principi e procedure del sistema di autocontrollo HACCP. - Responsabilità degli operatori nella gestione dell'igiene degli alimenti e degli ambienti. - Differenze tra pulizia, detersione, disinfezione, sanificazione e sterilizzazione. - Tecniche di pulizia e sanificazione degli ambienti confinati. - Procedure igieniche per il rifacimento dei letti e il riassetto delle cabine. - Procedure di controllo e registrazione delle attività igienico-sanitarie. - Terminologia tecnica relativa all'igiene, alla sanificazione e alla sicurezza alimentare anche in lingua inglese.

COMPETENZA N. 5	
5. Collaborare alle procedure di sicurezza e alle attività semplici di coperta connesse all'imbarco, allo sbarco, all'ormeggio e al trasferimento degli ospiti	
ABILITÀ MINIME	**CONOSCENZE ESSENZIALI**
- Riconoscere gli allarmi, le vie di fuga e i punti di raccolta. - Individuare le principali dotazioni individuali e collettive di sicurezza. - Utilizzare correttamente i dispositivi di protezione individuale. - Assistere gli ospiti nelle fasi di imbarco e sbarco.	- Principali procedure di sicurezza e di emergenza a bordo. - Segnaletica, sistemi di allarme, vie di fuga e punti di raccolta. - Elementi di primo soccorso. - Principi elementari delle operazioni di ormeggio e

- Collaborare alla predisposizione e al controllo delle passerelle e delle aree di accesso. - Riconoscere le principali tipologie di cime e parabordi. - Collaborare alle operazioni elementari di ormeggio e disormeggio. - Assistere gli ospiti durante i trasferimenti con tender.	disormeggio. - Rischi derivanti da cime in tensione, verricelli e argani. - Principi di sicurezza nelle fasi di imbarco e sbarco. - Ruoli e responsabilità del personale di coperta.

L' Assessore

F.to On. Avv. Girolamo Turano