

GESTORE DI BED & BREAKFAST

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Veneto

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio
Portiere d'albergo	Liguria
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia
Addetto alla reception	Sardegna

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Receptionist	Basilicata	5	X	X	X	X	X
Receptionist	Campania	5	X	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio	5	X	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	5	X	X	X	X	X
Portiere d'albergo	Liguria	5	X	X	X	X	X
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception e front office	Marche	5	X	X	X	X	X
Addetto alla reception	Sardegna	5	X	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DI RECEPTION	Veneto	5	X	X	X	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA							

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore per il servizio di accoglienza, aquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Calabria	3	X	X		X	
PREDISPOSIZIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELL'IMPRESA RICETTIVA	Friuli Venezia Giulia	1		X			
PROMOZIONE DI OPPORTUNITÀ E SERVIZI TURISTICI AZIENDALI E DEL TERRITORIO	Friuli Venezia Giulia	1			X		
CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X			
ADDETTO AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	2	X			X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1				X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte	1		X			
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia	4	X	X		X	X
Addetto qualificato al front office	Umbria	4	X	X		X	X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	4	X		X	X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	Veneto	4	X	X	X	X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA							
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE	Abruzzo	0					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					
ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne							
Tabelle di equivalenza AdA							
EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI							Lombardia
Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA							
Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA							
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3		
CAMERIERE AI PIANI	Abruzzo	3	X	X	X		
Operatore del servizio ai piani	Basilicata	3	X	X	X		
Addetto al servizio ai piani	Campania	3	X	X	X		
Cameriere ai piani	Liguria	3	X	X	X		
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	3	X	X	X		

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
EFFETTUARE IL RIORDINO DI CAMERE E SPAZI ALBERGHIERI	Lombardia	3	X	X	X
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	3	X	X	X
Addetto alle attività ristorative e ricettive - polivalente	Piemonte	3	X	X	X
Cameriere ai piani	Sardegna	3	X	X	X
Collaboratore polivalente nelle strutture ricettive e ristorative	Sicilia	3	X	X	X
Operatore dei servizi alberghieri di housekeeping	Valle d'Aosta	3	X	X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	Veneto	3	X	X	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA					
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico dei servizi ai piani	Basilicata	2	X		X
CURA DEGLI ALLOGGI E DEGLI SPAZI COMUNI	Friuli Venezia Giulia	1		X	
CONDUZIONE ATTIVITÀ AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1		X	
COORDINATORE DEL SERVIZIO AI PIANI	Lombardia	1		X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	1		X	
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Coordinatore di servizi ai piani	Sardegna	0			
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	0			

Competenze

Titolo: EFFETTUARE LA PREPARAZIONE DI CAMERE E SPAZI COMUNI

Obiettivo: Spazi comuni e camere puliti, ordinati e con dotazioni perfettamente funzionanti.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza
 Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero
 Rilevamento della customer satisfaction
 Gestione del congedo del cliente (check-out)

Risultato atteso:RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto

Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

Attività dell' AdA ADA.23.02.03 (ex ADA.19.18.40) - Cura degli alloggi, dei piani camera e delle aree comuni interne ed esterne associate:

Risultato atteso:RA1: Allestire gli alloggi per il ricevimento dei clienti, eseguendo la pulizia delle camere e dei piani camera e segnalando al personale di riferimento eventuali guasti o malfunzionamenti ed eventuali

anomalie

Pulizia e allestimento delle camere e dei piani camera
Segnalazione di guasti e malfunzionamenti

Risultato atteso:RA2: Effettuare la pulizia nelle aree comuni interne ed esterne, rifornendo dei materiali per la pulizia i depositi ai piani e il magazzino generale, curandone l'ordine sulla base delle indicazioni ricevute

Pulizia e riordino delle aree comuni interne ed esterne

Rifornimento del deposito ai piani dei materiali per la pulizia

Risultato atteso:RA3: Effettuare il trasporto dei carrelli di biancheria, secondo le modalità previste dalla struttura, accertando il rispetto delle indicazioni e dei tempi previsti per il ritiro ai piani della biancheria sporca e il successivo rifornimento del deposito ai piani di quella pulita

Trasporto carichi biancheria

CONOSCENZE

– Norme igienico sanitarie per la gestione dei servizi turistici ricettivi –
Procedure per manutenere gli arredi e le dotazioni – Procedure per il riordino e la sanificazione di camere e ambienti – Modelli e standard di qualità dei servizi –
Principali riferimenti legislativi riferiti alla sicurezza sul lavoro – Elementi di customer care

– Norme igienico sanitarie per la gestione dei servizi turistici ricettivi –
Procedure per manutenere gli arredi e le dotazioni – Procedure per il riordino e la sanificazione di camere e ambienti – Modelli e standard di qualità dei servizi –
Principali riferimenti legislativi riferiti alla sicurezza sul lavoro – Elementi di customer care

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Realizzare la pulizia degli ambienti utilizzando prodotti ed attrezzature appropriati. – Manutenere le dotazioni e gli arredi – Pianificare le attività di lavanderia e stireria – Applicare tecniche di cambio della biancheria piana – Applicare tecniche di riordino delle camere – Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature – Applicare tecniche e criteri per monitorare la qualità del servizio erogato

– Realizzare la pulizia degli ambienti utilizzando prodotti ed attrezzature appropriati. – Manutenere le dotazioni e gli arredi – Pianificare le attività di lavanderia e stireria – Applicare tecniche di cambio della biancheria piana – Applicare tecniche di riordino delle camere – Applicare procedure di sanificazione, sanitizzazione e sterilizzazione di ambienti, materiali ed apparecchiature – Applicare tecniche e criteri per monitorare la qualità del servizio erogato

Titolo: EFFETTUARE PROCEDURE DI REGISTRAZIONE DELLA CLIENTELA

Obiettivo: Clienti accolti e congedati secondo le procedure di qualità standard del servizio

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito eventuali prenotazioni, espletando gli adempimenti formali di registrazione e fornendo informazioni per illustrare i servizi offerti dall'albergo e quelli turistici del territorio

Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)

Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction

Gestione del congedo del cliente (check-out)

CONOSCENZE

- Principale normativa di riferimento inerente al settore turistico ricettivo - Procedure di contabilità per la gestione di ricevute, riscossioni e pagamenti - Tecniche di archiviazione della documentazione contabile e di gestione dei registri - Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda la registrazione della clientela - Modelli e tecniche di comunicazione - Standard di qualità del servizio
- Nozioni di lingua inglese per la gestione dell'accoglienza del cliente
- Principale normativa di riferimento inerente al settore turistico ricettivo - Procedure di contabilità per la gestione di ricevute, riscossioni e pagamenti - Tecniche di archiviazione della documentazione contabile e di gestione dei registri - Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione -

Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi per quanto riguarda la registrazione della clientela - Modelli e tecniche di comunicazione - Standard di qualità del servizio - Nozioni di lingua inglese per la gestione dell'accoglienza del cliente

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Rispondere alle richieste del cliente prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura - Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti - Archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato - Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero - Applicare tecniche di accoglienza della clientela - Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione
- Rispondere alle richieste del cliente prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura - Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti - Archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in formato adeguato - Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero - Applicare tecniche di accoglienza della clientela - Applicare tecniche di gestione della comunicazione e della relazione

Titolo: REALIZZARE LA PROMOZIONE E LA GESTIONE COMMERCIALE DEL BED&BREAKFAST

Obiettivo: Strategia di gestione commerciale definita nelle sue componenti essenziali (canali di promozione, offerte, ...) e prenotazioni gestite.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, a partire dalle indicazioni strategiche ricevute, curando le prenotazioni, le promozioni e le agevolazioni tariffarie previste
Acquisizione delle prenotazioni

Risultato atteso:RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito eventuali prenotazioni, espletando gli adempimenti formali di registrazione e fornendo informazioni per illustrare i servizi offerti dall'albergo e quelli turistici del territorio

Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in) Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici

CONOSCENZE

- Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva nell'ambito dei Bed&Breakfast ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione commerciale – Modelli e tecniche di marketing turistico e marketing territoriale – Elementi di contabilità alberghiera – Elementi di gestione d'impresa e di tecnica commerciale: tecniche di analisi dei costi e di pricing – Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking – Nozioni di lingua inglese per la gestione delle prenotazioni – Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking
- Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva nell'ambito dei Bed&Breakfast ed adempimenti ad essi connessi per quanto concerne la gestione commerciale – Modelli e tecniche di marketing turistico e marketing territoriale – Elementi di contabilità alberghiera – Elementi di gestione d'impresa e di tecnica commerciale: tecniche di analisi dei costi e di pricing – Metodi e strumenti applicativi per la gestione del booking e dell'overbooking – Nozioni di lingua inglese per la gestione delle prenotazioni – Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi – Individuare modalità e canali di promozione della struttura ricettiva – Ideare offerte promozionali – Utilizzare modelli di gestione operativa dell'attività commerciale – Applicare tecniche di controllo di gestione – Definire il pricing del servizio ricettivo – Applicare tecniche di approvvigionamento di forniture – Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita
- Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi – Individuare modalità e canali di promozione della struttura ricettiva – Ideare offerte promozionali – Utilizzare modelli di gestione operativa dell'attività commerciale – Applicare tecniche di controllo di gestione – Definire il pricing del servizio ricettivo – Applicare tecniche di approvvigionamento di forniture – Utilizzare strumenti e software a supporto delle attività di prenotazione nei diversi canali di vendita

Obiettivo: Prima colazione allestita

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza

Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero

Rilevamento della customer satisfaction

Gestione del congedo del cliente (check-out)

CONOSCENZE

- Norme igienico sanitarie e di controllo qualità per la gestione dei servizi turistici, ristorativi e ricettivi - Sistemi di conservazione di materie prime e di prodotti alimentari - Tecniche di allestimento prima colazione -caffetteria - Tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei cibi - Tradizioni gastronomiche del territorio - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione all'erogazione del servizio di prima colazione nell'ambito di Bed&Breakfast

- Norme igienico sanitarie e di controllo qualità per la gestione dei servizi turistici, ristorativi e ricettivi - Sistemi di conservazione di materie prime e di prodotti alimentari - Tecniche di allestimento prima colazione -caffetteria - Tecniche di preparazione, cottura e conservazione dei cibi - Tradizioni gastronomiche del territorio - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva/di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione all'erogazione del servizio di prima colazione nell'ambito di Bed&Breakfast

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Controllare la qualità visiva del prodotto servito - Allestire il tavolo per la fruizione dei pasti - Preparare i cibi - Monitorare la scadenza dei prodotti utilizzati - Verificare la presenza di eventuali allergie alimentari - Applicare tecniche per servire cibi e bevande

- Controllare la qualità visiva del prodotto servito - Allestire il tavolo per la fruizione dei pasti - Preparare i cibi - Monitorare la scadenza dei prodotti

utilizzati - Verificare la presenza di eventuali allergie alimentari - Applicare tecniche per servire cibi e bevande

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
8.1.4.1.0	Personale non qualificato addetto alla pulizia nei servizi di alloggio e nelle navi
5.2.2.3.1	Camerieri di albergo

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.40	Colonie marine e montane

Codice Ateco	Titolo Ateco
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.10	Villaggi turistici
55.10.00	Alberghi

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved