

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE

 SETTORE 23. [Servizi turistici](#)

REPERTORIO - Piemonte

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Receptionist	Campania	5	X	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	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, acquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Calabria	3	X	X		X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO ALLA 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	
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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					
CONDUZIONE ATTIVITA' AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	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					

Competenze

Titolo: Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Terminologia tecnica specifica del settore, anche in lingua comunitaria
Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione
Principali software per la gestione dei flussi informativi

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche
Applicare criteri di selezione delle informazioni

Titolo: Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di contabilità
Servizi internet
Documenti amministrativi e contabili di base

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati
Applicare procedure per la registrazione di movimenti di persone
Adottare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti
Utilizzare strumenti e programmi di gestione prenotazioni/appuntamenti

Titolo: Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di ergonomia
Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia
Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi

di lavoro

Titolo: Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

Procedure e tecniche di monitoraggio

Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria degli strumenti e delle macchine

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento

Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento degli strumenti e delle macchine

Titolo: Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di pianificazione

Tecniche di comunicazione organizzativa

Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza

Principali terminologie tecniche di settore

Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore

ABILITÀ/CAPACITÀ

Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro
Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore
Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo
Utilizzare le indicazioni di appoggio e/o le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività

Titolo: Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tipologie e caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza
Metodi e tecniche di approntamento materiali strumenti e macchine

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure e tecniche di approntamento materiali, strumenti e macchine
Individuare materiali, strumenti e macchine per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio

Titolo: Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

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

Tecniche di prenotazione
Normativa in materia di tutela della privacy
Tecniche di comunicazione

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare procedure standard di check in e check out alberghiero
Applicare tecniche di prenotazione
Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

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

