

OPERATORE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE

 **SETTORE 22. Servizi culturali e di spettacolo**

REPERTORIO - Lombardia

AdA associate alla Qualificazione

ADA.22.01.13 (ex ADA.20.34.113) - Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore dei servizi di custodia ed accoglienza museale	Campania
OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE	Emilia-Romagna
OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE	Friuli Venezia Giulia
Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale	Lazio
OPERATORE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE	Lombardia
Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale	Marche
Operatore/trice per i servizi di informazione, accoglienza all'utenza e di vigilanza del patrimonio museale	Puglia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale	Basilicata	2	X	X
Operatore museale multimediale	Calabria	2	X	X
Operatore dei servizi di custodia ed accoglienza museale	Campania	2	X	X
OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE	Emilia-Romagna	2	X	X
OPERATORE DEI SERVIZI DI CUSTODIA E ACCOGLIENZA MUSEALE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale	Lazio	2	X	X
Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale	Marche	2	X	X
Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale	Molise	2	X	X
Operatore/trice per i servizi di informazione, accoglienza all'utenza e di vigilanza del patrimonio museale	Puglia	2	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE	Veneto	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
OPERATORE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE	Lombardia	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore museale multimediale	Basilicata	0		
COORDINATORE DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E CUSTODIA DEL PATRIMONIO CULTURALE	Lombardia	0		
Operatore dei servizi di custodia e accoglienza museale	Sardegna	0		

Competenze

Titolo: Gestire le situazioni di emergenza

Descrizione: Gestire le situazioni di emergenza

Obiettivo: Gestire le situazioni di emergenza

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

Procedure per le situazioni di emergenza

Norme di primo soccorso

Tecniche di comunicazione in emergenza

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza
Utilizzare tecniche di comunicazione
Applicare tecniche di primo intervento in emergenza

Titolo: Gestire lo spazio dell'accoglienza

Descrizione: Gestire lo spazio dell'accoglienza

Obiettivo: Gestire lo spazio dell'accoglienza

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.22.01.13 (ex ADA.20.34.113) - Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale associate:

Risultato atteso:RA1: Curare l'accoglienza e la relazione con il pubblico, fornendo prime informazioni, raccogliendo esigenze e reclami, gestendo i flussi di accesso al museo, provvedendo alla vendita di biglietti e materiali informativi

Realizzazione delle attività di accoglienza e di prima informazione al pubblico
Raccolta delle esigenze dell'utenza museale e comunicazione al personale preposto

Vendita di biglietti e dei materiali informativi e promozionali del museo
Gestione dell'accesso alle sale espositive secondo regolamento dell'istituto culturale

Risultato atteso:RA2: Compiere attività di controllo e sorveglianza, provvedendo alla vigilanza e alla custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi, monitorando i dispositivi di sicurezza

Controllo del posizionamento dei materiali (anche informativi), delle strutture, degli strumenti di monitoraggio dello stato del bene

Sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale e primo intervento in caso di emergenza

Verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza

CONOSCENZE

Procedure di manutenzione di materiali, spazi e strutture
Organizzazione funzionale del servizio
Metodologie e tecniche di controllo delle operazioni di accoglienza
Principi di customer satisfaction
Nozioni di qualità del servizio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di manutenzione ordinaria delle postazioni e della strumentazione dedicata alle operazioni accoglienza
Applicare tecniche di esposizione dei materiali promozionali e informativi
Applicare tecniche di allestimento degli spazi per l'accoglienza
Applicare procedure di accesso dei visitatori
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe

Titolo: Gestire in almeno due lingue le relazioni con i visitatori

Descrizione: Gestire in almeno due lingue le relazioni con i visitatori

Obiettivo: Gestire in almeno due lingue le relazioni con i visitatori

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.22.01.13 (ex ADA.20.34.113) - Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale associate:

Risultato atteso:RA1: Curare l'accoglienza e la relazione con il pubblico, fornendo prime informazioni, raccogliendo esigenze e reclami, gestendo i flussi di accesso al museo, provvedendo alla vendita di biglietti e materiali informativi

Realizzazione delle attività di accoglienza e di prima informazione al pubblico
Raccolta delle esigenze dell'utenza museale e comunicazione al personale preposto

Vendita di biglietti e dei materiali informativi e promozionali del museo

Gestione dell'accesso alle sale espositive secondo regolamento dell'istituto culturale

CONOSCENZE

Nozioni di qualità del servizio
Strumenti informatici e multimediali per la comunicazione
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali
Procedure di emissione e vendita biglietti
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera
Elementi di disciplina dei contratti
Lingua straniera (C1-C2)
Tecniche di front office
Tecniche di comunicazione e promozione culturale
Tecniche di mediazione interculturale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione
Applicare procedure di gestione reclami
Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe
Utilizzare sistemi di navigazione internet
Utilizzare software gestionale di biglietteria
Condurre conversazione in lingua straniera
Condurre conversazione in lingua italiana
Raccogliere richieste e osservazioni clienti
Applicare tecniche di accoglienza dei visitatori
Utilizzare tecniche di comunicazione interpersonale
Fornire indicazioni semplici in merito a opere, autori, etc.
Interpretare le richieste del visitatore
Interpretare i comportamenti di fruizione
Utilizzare il registratore di cassa

Titolo: Formulare proposte per la definizione/revisione del piano di accoglienza e delle sue singole attività

Descrizione: Formulare proposte per la definizione/revisione del piano di accoglienza e delle sue singole attività

Obiettivo: Formulare proposte per la definizione/revisione del piano di accoglienza e delle sue singole attività

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali
Tecniche di accoglienza dei visitatori
Caratteristiche e organizzazione degli istituti culturali
Tecniche di comunicazione e promozione culturale
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche e metodologie del lavoro in équipe
Utilizzare tecniche di comunicazione
Segnalare la funzionalità e l'efficacia delle strutture espositive o informative
Segnalare comportamenti e richieste dei visitatori

Titolo: Effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti

Descrizione: Effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti

Obiettivo: Effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.22.01.13 (ex ADA.20.34.113) - Svolgimento di servizi di custodia e accoglienza museale associate:

Risultato atteso:RA1: Curare l'accoglienza e la relazione con il pubblico, fornendo prime informazioni, raccogliendo esigenze e reclami, gestendo i flussi di accesso al museo, provvedendo alla vendita di biglietti e materiali informativi

Realizzazione delle attività di accoglienza e di prima informazione al pubblico
Raccolta delle esigenze dell'utenza museale e comunicazione al personale preposto

Vendita di biglietti e dei materiali informativi e promozionali del museo
Gestione dell'accesso alle sale espositive secondo regolamento dell'istituto

culturale

Risultato atteso:RA2: Compiere attività di controllo e sorveglianza, provvedendo alla vigilanza e alla custodia delle opere all'interno degli spazi espositivi, monitorando i dispositivi di sicurezza

Controllo del posizionamento dei materiali (anche informativi), delle strutture, degli strumenti di monitoraggio dello stato del bene

Sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale e primo intervento in caso di emergenza

Verifica del corretto funzionamento dei dispositivi di sicurezza

CONOSCENZE

Metodologie di conservazione museale

Dispositivi di protezione nei musei

Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro

Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali

Strumentazione per il monitoraggio degli ambienti museali

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di sorveglianza

Applicare procedure di apertura e chiusura degli ambienti

Applicare procedure di gestione delle situazioni di emergenza

Utilizzare dispositivi di sicurezza

Applicare procedure di sicurezza nei luoghi di lavoro

Utilizzare tecniche di manutenzione di materiali, strumenti, attrezzi, etc

Segnalare difformità e problemi

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
3.4.4.2.1	Tecnici dei musei

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
91.01.00	Attività di biblioteche ed archivi
91.02.00	Attività di musei

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved