

PORTIERE D'ALBERGO

 **SETTORE 23. Servizi turistici**

REPERTORIO - Lombardia

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 |
|--|----------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 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, aquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa | Calabria | 3 | X | X | | 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 | |
| PREDISPOSIZIONE DI OPERAZIONI CONTABILI NELL'IMPRESA RICETTIVA | Friuli Venezia Giulia | 1 | X | | | | |
| PORTIERE D'ALBERGO | Lombardia | 2 | X | | | X | |
| GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI | Lombardia | 1 | | | | X | |
| ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST) | Lombardia | 2 | X | | | 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 | | | | | |

Competenze

Titolo: Effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

Descrizione: Effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

Obiettivo: Effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

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

Terminologia specifica in lingua straniera
Normativa in materia di tutela della privacy
Tecnica alberghiera
Organizzazione alberghiera
Elementi di disciplina dei contratti
Seconda lingua straniera
Tecniche di prenotazione

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione
Applicare procedure di custodia valori
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Applicare procedure di gestione pagamenti
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni alberghiere
Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero
Utilizzare software gestione delle prenotazioni

Titolo: Effettuare la vigilanza interna della struttura alberghiera durante l'orario notturno

Descrizione: Effettuare la vigilanza interna della struttura alberghiera durante l'orario notturno

Obiettivo: Effettuare la vigilanza interna della struttura alberghiera durante l'orario notturno

Attività associate alla Competenza

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

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

CONOSCENZE

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Sistemi d'allarme
Norme di primo soccorso

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza
Applicare procedure di custodia valori
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme
Applicare tecniche di primo soccorso
Applicare procedure servizio sveglia

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 |

| Codice Ateco | Titolo Ateco |
|---------------------|---|
| 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 |

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