

## OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA

### SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Sicilia

#### 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	

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>	<b>RA5</b>
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							
<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>	<b>RA5</b>
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:** Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

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

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

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

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

Attività associate alla Competenza

#### CONOSCENZE

Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione

Terminologia tecnica specifica del settore, anche in lingua comunitaria

Principali software per la gestione dei flussi informativi

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri di selezione delle informazioni

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

**Titolo:** Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine

**Descrizione:** Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine

**Obiettivo:** Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria degli strumenti e delle macchine

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

Procedure e tecniche di monitoraggio

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

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

**Obiettivo:** 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

Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

Elementi di ergonomia

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro

Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

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

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

**Obiettivo:** 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 comunicazione organizzativa

Tecniche di pianificazione

Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore

Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza

Principali terminologie tecniche di settore

#### **ABILITÀ/CAPACITÀ**

Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro

Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato

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

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

**Obiettivo:** 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

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

Applicare procedure e tecniche di approntamento materiali, strumenti e macchine

### Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
---------------	---------------

4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
-----------	--

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
---------------------	---------------------

56.10.11	Ristorazione con somministrazione
----------	-----------------------------------

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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

