

## Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

### SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Toscana

#### AdA associate alla Qualificazione

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

#### Tabelle di equivalenza AdA

Receptionist	Basilicata
Operatore di ricevimento - receptionist	Lazio
Portiere d'albergo	Liguria
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria
Operatore di reception e front office	Marche
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
Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Toscana

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i 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	5	X	X	X	X	X
Receptionist	Campania	5	X	X	X	X	X
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
Portiere d'albergo	Liguria	5	X	X	X	X	X
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	5	X	X	X	X	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 di reception e front office	Marche	5	X	X	X	X	X
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte	5	X	X	X	X	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	5	X	X	X	X	X
Addetto alla reception	Sardegna	5	X	X	X	X	X
Addetto qualificato al front office	Umbria	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

<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>
Receptionist	Basilicata	1					X
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	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	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	3	X	X		X	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	3	X	X		X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			X	
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X			
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	2	X	X			
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	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 AI SERVIZI AGRITURISTICI (FACHKRAFT FÜR AGROTOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	1	X				
OPERATORE AI SERVIZI DI RISTORAZIONE: SETTORE CUCINA (FACHKRAFT FÜR GASTSTÄTTEN-UND HOTELGEWERBE: KÜCHENFACHKRAFT )	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X		X	
OPERATORE AI SERVIZI DI RISTORAZIONE: SALA-BAR (FACHKRAFT FÜR DAS GASTSTÄTTEN-UND HOTELGEWERBE: SERVICEFACHKRAFT)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X		X	
TECNICO TURISTICO SPORTIVO (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISTIK)	Provincia autonoma di Bolzano	1				X	
OPERATORE TURISTICO SPORTIVO OLYMPIA (FACHKRAFT FÜR SPORT UND TOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X		X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
OPERATORE AI SERVIZI DI RICEVIMENTO (FACHKRAFT FÜR DAS GASTSTÄTTEN- UND HOTELGEWERBE)	Provincia autonoma di Bolzano	3	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
CONDUZIONE ATTIVITA' AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0					
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Toscana	0					

## Competenze

**Titolo:** Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa

**Descrizione:** Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazioni)

Attività associate alla Competenza

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare il mixer  
 Utilizzare software elaborazione digitale suono  
 Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze  
 Applicare tecniche di equalizzazione del suono  
 Applicare tecniche di missaggio

**Titolo:** Acquisire le prenotazioni

**Descrizione:** Acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura

Attività associate alla Competenza

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecnologie per il montaggio del suono  
Utilizzare il mixer  
Utilizzare librerie/data base di suoni  
Applicare tecniche di montaggio colonna sonora  
Applicare tecniche di hard disk recording

**Titolo:** Gestione dell'accoglienza

**Descrizione:** Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura

Attività associate alla Competenza

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software sincronizzazione digitale audio/video  
Utilizzare software elaborazione digitale suono  
Applicare tecnologie per il trattamento digitale delle frequenze



Utilizzare librerie/data base di suoni  
 Applicare tecniche di equalizzazione del suono  
 Applicare tecniche di campionamento e quantizzazione

### Codici ISTAT CP2011 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
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

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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 2019 INAPP | All Rights Reserved