

## OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

 **SETTORE 23. [Servizi turistici](#)**

REPERTORIO - Emilia-Romagna

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
Operatore del ricevimento	Valle d'Aosta

## 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
<b>OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA</b>	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 del ricevimento	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 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	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			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	3	X	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					
Tecnico dell'accoglienza e dell'ospitalità	Provincia Autonoma di Trento	0					
Operatore dell'accoglienza e dell'ospitalità	Provincia Autonoma di Trento	0					

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					
Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Toscana	0					
ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale							
<b>Tabelle di equivalenza AdA</b>							
Operatore della promozione e accoglienza turistica					Basilicata		
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI					Friuli Venezia Giulia		
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale					Liguria		
Addetto all'informazione turistica					Liguria		
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA					Lombardia		
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica					Marche		
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO					Piemonte		
Tecnico specializzato in ospitalità turistica					Piemonte		

## Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

### Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Abruzzo	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Calabria	3	X	X	X
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Campania	3	X	X	X
<b>OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA</b>	<b>Emilia-Romagna</b>	<b>3</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
Tecnico turistico del diporto	Liguria	3	X	X	X
Addetto all'informazione turistica	Liguria	3	X	X	X
Tecnico del turismo enogastronomico	Liguria	3	X	X	X
Essere in grado di realizzare offerte di turismo esperienziale	Liguria	3	X	X	X
ADDETTO ALLE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA	Lombardia	3	X	X	X



<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica	Marche	3	X	X	X
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	3	X	X	X
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - SERVIZI DEL TURISMO	Piemonte	3	X	X	X
Tecnico specializzato in ospitalità turistica	Piemonte	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza turistica, della promozione dei servizi di un porto turistico-commerciale e del territorio locale	Puglia	3	X	X	X
Tecnico di accoglienza turistica	Sicilia	3	X	X	X
Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale	Toscana	3	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>
Operatore della promozione e accoglienza turistica	Basilicata	1		X	

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X	
Tecnico per la valorizzazione dei prodotti territoriali e delle produzioni tipiche	Liguria	2		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	2		X	X
Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica	Sardegna	2	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3
Tecnico per la progettazione e la promozione di itinerari turistico-enogastronomici	Sardegna	0			

## Competenze

**Titolo:** Gestione informazioni turistiche

**Obiettivo:** Informazioni turistiche organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento

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

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua

nazionale e straniera

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

Risultato atteso:RA2: Curare i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante

Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche

## CONOSCENZE

principali strumenti e canali informativi e comunicativi tradizionali e digitali  
sistema turistico regionale e locale

storia del territorio e dei beni artistici locali

principali software per la gestione dei flussi informativi

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

principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

comprendere il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti, tenendo conto delle indicazioni ricevute e degli strumenti a disposizione

individuare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti avendo cura delle strumentazioni in dotazione

selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di servizi, iniziative, itinerari, strutture, ecc.

applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee ed elettroniche

**Titolo:** promozione prodotti/servizi turistici

**Obiettivo:** Proposte di prodotti/servizi rispondenti alle esigenze del turista/cliente

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)

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

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera  
Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.  
Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti  
Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

### CONOSCENZE

tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici  
sistema turistico regionale e locale  
storia del territorio e dei beni artistici locali  
tecniche di promozione e vendita  
tecniche di comunicazione e relazione con il cliente  
terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese  
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza  
la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

### ABILITÀ/CAPACITÀ

interpretare le esigenze di informazioni del turista individuando strutture e servizi pubblici e privati più adeguati alle richieste  
valutare alternative relativamente a servizi, itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.  
adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera  
applicare tecniche di promozione di opportunità e attività turistiche tenendo conto delle richieste del cliente

**Titolo:** Assistenza clienti

**Obiettivo:** Assistenza al cliente realizzata secondo i criteri di qualità del servizio e soddisfazione del cliente

## 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

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)

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

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti

Accoglienza e assistenza al cliente

Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera

Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria,

ecc.

Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti

Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

Risultato atteso:RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

Rilevamento della customer satisfaction

## CONOSCENZE

tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici

tecniche di comunicazione e relazione con il cliente

tecniche di promozione e vendita

terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese

tecniche e procedure di front e back office

la qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.

principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica del territorio di riferimento

individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva

comprendere informazioni e segnali relativi a necessità e problematiche

inerenti il soggiorno anche al fine di monitorare la soddisfazione del cliente

adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi di ricevimento per renderli gradevoli e accoglienti nel rispetto delle policies aziendali



**Titolo:** Trattamento pratiche amministrative di soggiorno

**Obiettivo:** Procedure e pratiche amministrative di soggiorno evase nel rispetto delle policies aziendali e della normativa di riferimento

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

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)

Risultato atteso:RA5: Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia  
Custodia di beni

Attività dell' AdA ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale associate:

Risultato atteso:RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di

prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti  
Accoglienza e assistenza al cliente  
Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera  
Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.  
Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti  
Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili

## CONOSCENZE

tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione  
principali software per la gestione dei flussi informativi  
terminologia tecnica specifica del settore in lingua inglese  
tecniche e procedure di front e back office  
tecniche di comunicazione e relazione con il cliente  
documenti amministrativi e contabili di base  
elementi di contabilità  
principali riferimenti normativi in materia di tutela della privacy  
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza  
la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

individuare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni  
applicare le tecniche e le procedure in uso per la registrazione degli arrivi e delle partenze e per la raccolta e trasmissione dei dati  
applicare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti  
adottare gli strumenti e le procedure più adeguate alla presa in carico e alla gestione delle prenotazioni e delle operazioni di check in e check out

Codici ISTAT CP2011 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
4.2.2.1.0	Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici

### 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
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.10	Villaggi turistici

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
55.10.00	Alberghi
79.90.19	Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
79.90.11	Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento