

Addetto qualificato al front office

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

REPERTORIO - Umbria

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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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	
OPERATORE AI SERVIZI DI RICEVIMENTO (FACHKRAFT FÜR DAS GASTSTÄTTEN- UND HOTELGEWERBE)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	X		X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
OPERATORE AI SERVIZI AGRITURISTICI (FACHKRAFT FÜR AGROTOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	1	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					
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: Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma

Obiettivo: Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.

Format tipo di contratto.

Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.

Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.

Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:- verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.

Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato:- gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata- gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.

Titolo: Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive

Obiettivo: Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di 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: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)

CONOSCENZE

Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.

Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica.

Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti

di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.

ABILITÀ/CAPACITÀ

Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo - Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione. - Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. - Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. - Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Titolo: Esercitare la professione di receptionist

Obiettivo: Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di receptionist.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Il personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità.
CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.

ABILITÀ/CAPACITÀ

DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI RECEPTIONIST Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali - generali e specifiche - applicabili.
CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI RECEPTIONIST Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.

Titolo: Operare nel settore turistico - ricettivo

Obiettivo: Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico-ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di marketing turistico e territoriale.

Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore turistico-ricettivo.

Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.

Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.

ABILITÀ/CAPACITÀ

ANALIZZARE IL SETTORE TURISTICO-RICETTIVO, LE SUE CARATTERISTICHE E LE RELAZIONI CON GLI ALTRI SETTORI O AREE Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore turistico-ricettivo. Posizionare l'offerta ricettiva nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.

Titolo: Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist

Obiettivo: Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.

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

CONOSCENZE

Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per una terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo).

Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.

Modelli teorici di comunicazione.

Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.

Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.

ABILITÀ/CAPACITÀ

COMUNICARE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di

descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.). Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.

COMUNICARE IN INGLESE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue. Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue.

COMUNICARE IN UNA TERZA LINGUA STRANIERA CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue. Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL - Portafoglio Europeo delle Lingue.

Titolo: Gestire le prenotazioni

Obiettivo: Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.

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

Internet e posta elettronica.

Tecniche di yield management.

Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy, Legge 31 dicembre 1996, n. 675).

Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni.

Principali software applicativi (windows, excel).

Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese.

Tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio.

Tipologie e caratteristiche di prenotazioni.

ABILITÀ/CAPACITÀ

GESTIRE LE PRENOTAZIONI IN MODO TALE DA OTTIMIZZARE L'OCCUPAZIONE DELLE CAMERE E DEGLI SPAZI RICETTIVI Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo. Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità degli spazi congressuali, ove presenti.

ACCOGLIERE E REGISTRARE LE PRENOTAZIONI Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.). Registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici). Gestire la waiting-list.

GESTIRE LE PRENOTAZIONI CON LE AGENZIE DI VIAGGIO Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata).

GESTIRE LE PRENOTAZIONI DEGLI SPAZI DESTINATI A CONVEGNI E CONGRESSI Gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie.

Titolo: Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera

Obiettivo: Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente

effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'es

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)

CONOSCENZE

Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.

Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione arrivi/partenze. Documentazione in uso nel front-office (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione).

Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.

Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documento di identità, compilazione scheda informativa per Pubblica Sicurezza, etc.) e check-out.

ABILITÀ/CAPACITÀ

ACCOGLIERE IL CLIENTE IN ARRIVO Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile,

di soddisfare le richieste espresse dal cliente. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani). Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito). Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti). Individuazione e raccolta dei dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento.

CONGEDARE IL CLIENTE IN PARTENZA Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture.

Titolo: Realizzare le attività di assistenza al cliente

Obiettivo: Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo.

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

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

Custodia di beni

CONOSCENZE

Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.

Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto.

Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.).

ABILITÀ/CAPACITÀ

FORNIRE INFORMAZIONI AL CLIENTE Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.). Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative.

FORNIRE SERVIZI EXTRA Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.). Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.).

GESTIRE I RECLAMI ADOTTANDO UN COMPORTAMENTO IMPRONTATO ALLA CORTESIA ED ALLA DISCREZIONE Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia. Prendere provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti.

Obiettivo: Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Principali software di contabilità.

Modalità di archiviazione dei documenti contabili.

Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.

Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche.

Elementi di legislazione tributaria e fiscale.

Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie.

ABILITÀ/CAPACITÀ

EFFETTUARE GESTIONE AMMINISTRATIVA ORDINARIA Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie. Applicare le regole per il calcolo dei cambi. Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia).

GESTIRE IL RITARDO NEL PAGAMENTO DEI SOSPESI Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso.

GESTIRE LA PROCEDURE DELLE COMMISSIONI PER LE AGENZIE Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati. Emettere fattura all'agenzia. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione). Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate.

Titolo: Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - receptionist

Obiettivo: Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, maître, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.

Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.

Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.

Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.

ABILITÀ/CAPACITÀ

GESTIRE I COLLABORATORI ASSEGNATI Impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni di reception. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi). Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.

COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELLA STRUTTURA RICETTIVA Prendere le consegne dal Portiere di notte e/o altri Addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi. Interagire con il Responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate. Coordinarsi con il Responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente.

Titolo: Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva

Obiettivo: Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.

Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.

ABILITÀ/CAPACITÀ

PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL CLIENTE

Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del cliente. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi. Coordinarsi con il Responsabile della sicurezza al fine di favorire l'incolumità di clienti e colleghi. Avvisare tempestivamente la Pubblica sicurezza in caso di necessità.

GARANTIRE LA VIGILANZA DELLA STRUTTURA RICETTIVA AL FINE DI EVITARE, PER QUANTO POSSIBILE, FURTI E DANNEGGIAMENTI Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate. Prestare la massima attenzione a circostanze insolite ed informare in caso di necessità le autorità competenti.

Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)

Codici ISTAT CP2011 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
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

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

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