

Portiere d'albergo

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

REPERTORIO - Liguria

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 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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
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 dell'accoglienza e dell'ospitalità	Provincia Autonoma di Trento	0					
Tecnico 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					

Competenze

Titolo: Essere in grado di effettuare procedure di check-in e check-out alberghiero

Descrizione: . Procedere con le operazioni di check.in o check.out; . Raccogliere le prenotazioni dei clienti (anche stranieri) utilizzando gli strumenti necessari; . Gestire il pagamento dei soggiorni; . Accogliere singoli clienti o gruppi di turisti (anche stranieri)

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)

CONOSCENZE

Tecnica alberghiera
Principi di customer care
Organizzazione alberghiera
Inglese

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)
Utilizzare materiali informativi dell'offerta turistica
Utilizzare software gestione delle prenotazioni alberghiere
Applicare procedure standard di check-in e check-out alberghiero
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare tecniche di comunicazione efficace
Applicare procedure per gestione pagamenti

Titolo: Essere in grado di effettuare la vigilanza interna ed esterna della struttura alberghiera in particolare durante l'orario notturno e fornire i servizi essenziali alla clientela

Descrizione: . Controllare l'ingresso della struttura alberghiera . Controllare il

funzionamento dei sistemi di sicurezza, degli impianti e intervenire in caso di emergenza . Assicurare il servizio chiavi . Espletare il servizio custodia valori . Garantire il servizio

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)

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

Organizzazione alberghiera

Sistemi d'allarme

Inglese

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio (fax, fotocopiatrice)

Applicare tecniche di accoglienza della clientela

Applicare procedure per la valutazione delle segnalazioni d'allarme
 Applicare procedure servizio sveglia
 Applicare procedure di custodia valori
 Applicare modalità di verifica funzionamento dispositivi di sicurezza

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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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