

## Repertorio Figure Professionali Regione Puglia

### Dettaglio scheda Figura Professionale

#### 252 - operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

Denominazione sintetica	addetto al servizio ricevimento
Settori di riferimento	Servizi turistici
Ambito attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello A
Descrizione	<p>È una figura diurna e notturna che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti;</li> <li>- si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni;</li> <li>- fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno;</li> <li>- si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente;</li> <li>- consegna i messaggi;</li> <li>- compila la scheda di notifica alberghiera;</li> <li>- controlla e contabilizza i consumi degli ospiti;</li> <li>- prepara il conto e riceve il pagamento;</li> <li>- fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti.</li> </ul> <p>L'addetto al ricevimento notturno (portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno.</p>
Tipologia rapporti di lavoro	Lavora prevalentemente nelle strutture ricettive ed extraricettive e risulta inquadrato come dipendente.
Collocazione contrattuale	CCNL Turismo-6°livello addetto portineria. 5°livello - addetto con mansioni impiegate, assistente di portineria. 4° livello - portiere. 3° livello - portiere notturno (per disagio del lavoro notturno).
Collocazione organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- opera in autonomia all'interno del servizio ricevimento, riferisce al capo-ricevimento che gli conferisce gli incarichi o al Direttore/Proprietario;</li> <li>- collabora con tutti i reparti comunicando gli arrivi dei Clienti.</li> </ul>
Opportunità sul mercato del lavoro	Trova impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene. L'esperienza acquisita lo porta ad avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva. La figura, soprattutto del portiere di notte, è molto ricercata in ambito ricettivo. Per entrare nel mondo del ricettivo è necessario conoscere almeno due lingue straniere, avere buoni contatti di relazione, conoscere i principali programmi di gestione alberghiera. Il Turismo ancora oggi offre molte opportunità di lavoro anche se sempre più con contratti flessibili.
Percorsi formativi	<p>Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo turistico (IPSSAR o ITT) per acquisire la conoscenza del mondo del ricettivo, avendo la possibilità di fare alcuni stage in azienda durante il periodo scolastico; conosce correttamente almeno due lingue straniere.</p> <p>Costituisce elemento caratterizzante la laurea ad indirizzo turistico (laurea breve in economia del turismo). Viene formato dall'azienda in tema di Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs.626/94), sul Primo Soccorso e sulla prevenzione incendi.</p>
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana
Indice di occupabilità	Nessun indice specificato per la figura selezionata.

#### CLASSIFICAZIONI

<b>Repertorio ISCO 1988</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 422 - Client information clerks</li> <li>• 511 - Travel attendants and related workers</li> </ul>
<b>Repertorio ISTAT 2001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.2.2.1 - Addetti all'accoglienza ed assimilati</li> <li>• 4.2.2.3 - Centralinisti e telefonisti</li> <li>• 4.2.2.4 - Hostess, steward ed assimilati</li> </ul>
<b>ATECO 2007</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55.10.00 - Alberghi</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55.20.10 - Villaggi turistici</li> <li>• 55.20.20 - Ostelli della gioventù</li> <li>• 55.20.30 - Rifugi di montagna</li> <li>• 55.20.40 - Colonie marine e montane</li> <li>• 55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence</li> <li>• 55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole</li> <li>• 55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte</li> </ul>
--	--

**UNITA' DI COMPETENZE**

**Codice UC 541**

Denominazione AdA	gestione dell'accoglienza
Denominazione delle performance	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
Capacità / Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evadere le richieste della clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva</li> <li>• accogliere il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</li> <li>• accompagnare il cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</li> <li>• interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti</li> <li>• interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in</li> <li>• leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• normativa inerente il settore turistico ricettivo: t.u.l.p.s. (testo unico leggi pubblica sicurezza) e successive modificazioni, codice privacy 196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schedine di notifica degli alloggiati</li> <li>• principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...</li> <li>• tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</li> <li>• territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare</li> <li>• tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva</li> <li>• vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo</li> <li>• struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti</li> <li>• programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc...)</li> </ul>

**Codice UC 543**

Denominazione AdA	acquisire le prenotazioni
Denominazione delle performance	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
Capacità / Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive</li> <li>• aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di vendita</li> <li>• comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni</li> <li>• interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nozioni di web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce</li> <li>• principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle prenotazioni</li> <li>• utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela</li> <li>• tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva</li> <li>• software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni</li> </ul>

**Codice UC 1773**

Denominazione AdA	espletamento dell'attività di segreteria amministrativa
Denominazione delle performance	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, compilazione schedari clienti e fornitori)
Capacità / Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</li> <li>• applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro</li> <li>• produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza</li> <li>• svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura</li> <li>• usare il pc e i programmi applicativi della contabilità</li> <li>• applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche</li> <li>• applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte</li> <li>• emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti</li> <li>• mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili</li> </ul>
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti)</li> <li>• modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti</li> <li>• normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</li> <li>• principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali</li> <li>• procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</li> <li>• processi e cicli di lavoro del servizio</li> <li>• tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza</li> <li>• terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</li> <li>• modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili</li> </ul>

**AdA ATLANTE****ADA.23.02.02**

Denominazione AdA	Ricevimento e assistenza del cliente
Settore Professionale	Servizi turistici
Processo di Lavoro	Servizi di ricettività
Sequenza di Processo	Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni
Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)</li> <li>• Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero</li> <li>• Gestione del congedo del cliente (check-out)</li> <li>• Rilevamento della customer satisfaction</li> <li>• Acquisizione delle prenotazioni</li> <li>• Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici</li> <li>• Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti</li> <li>• Custodia di beni</li> </ul>
Risultati Attesi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, a partire dalle indicazioni strategiche ricevute, curando le prenotazioni, le promozioni e le agevolazioni tariffarie previste</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti, individuandone il reale bisogno, attivando le risorse</li> </ul>

	<p>per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• RA5: Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia</li></ul>
--	---