

Denominazione del profilo professionale <b>ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE</b> <b>DETERMINAZIONE N. DPG025/1247 (21-12-2023)</b>	
Descrizione del profilo professionale	L'addetto all'accoglienza in strutture ricettive gestisce prenotazioni, arrivi/partenze, assiste e cura il cliente durante la permanenza presso la struttura. Svolge inoltre funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, ne gestisce la prenotazione
Settore Economico - Professionale	Servizi turistici
ADA	<b>ADA.23.02.02</b> (ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente
Gruppo/i di correlazione	
Livello EQF	3
Codice univoco ISTAT CP2021	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione
Referenziazione ATECO	55.10.00 - Alberghi 55.20.10 - Villaggi turistici 55.20.20 - Ostelli della gioventù 55.20.30 - Rifugi di montagna 55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence 55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
Unità di Competenza costituenti il profilo	1) Gestire le prenotazioni della struttura ricettiva 2) Gestire gli arrivi e le partenze 3) Assistere i clienti 4) Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva 5) Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>1) Gestire le prenotazioni della struttura ricettiva</b>	
Risultato atteso	Curare prenotazioni, promozioni ed agevolazioni tariffarie previste, massimizzando le presenze secondo le disponibilità della struttura.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie di esercizi ricettivi e loro caratteristiche</li> <li>• Tipologie di clienti; loro specifiche esigenze</li> <li>• Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio</li> <li>• Tipologie e caratteristiche di prenotazioni alberghiere</li> <li>• Caratteristiche e modalità di funzionamento dei principali canali di prenotazione</li> <li>• Online Travel Agencies (OTA)</li> <li>• Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita</li> <li>• Procedure e software per la gestione delle prenotazioni</li> <li>• Cenni di revenue e yield management</li> <li>• Lingua inglese di settore</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazione alla tipologia pattuita (garantita, opzionata)</li> <li>• Acquisire le prenotazioni, reperendo i dati necessari ed inviando al cliente la conferma del soggiorno e dei servizi prenotati</li> <li>• Utilizzare software di gestione delle prenotazioni alberghiere</li> <li>• Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi</li> <li>• Verificare la disponibilità del servizio richiesto</li> <li>• Proporre le offerte e le soluzioni promozionali eventualmente esistenti</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorare lo stato delle prenotazioni al fine di evitare overbooking e disservizi</li> <li>• Fornire, sulla base di una richiesta pervenuta al telefono, effettuata di persona in walk-in, via mail o tramite portali OTA, le informazioni richieste, anche in lingua inglese</li> <li>• Acquisire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi</li> </ul>
Indicatori di valutazione	Con riferimento a diversi canali di prenotazione (telefonica, on line tramite portali OTA, walk in, etc.), per un set di informazioni, relative alla struttura ricettiva (dimensione, disponibilità, servizi, prezzi e promozioni, ...), simulare la gestione, anche in lingua inglese, di un insieme di richieste da differenti tipologie di clienti, utilizzando software dedicati, motivando l'approccio alla massimizzazione delle presenze, evitando l'overbooking.
Soglia minima di prestazione	Per almeno tre tipologie di canali di prenotazione, dato un set di informazioni sulla struttura ed un set di richieste, relativo al almeno tre tipologie di clienti, simulazione della gestione del processo di prenotazione con utilizzo di software dedicato, eseguendo la gestione orale e scritta delle relative comunicazioni anche in lingua inglese, motivando l'approccio alla massimizzazione delle presenze ed evitando l'overbooking.
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>2) Gestire gli arrivi e le partenze</b>	
Risultato atteso	Gestire le operazioni di check-in espletando gli adempimenti formali di registrazione e provvedere alle operazioni di check-out, emissione e rilascio della relativa documentazione fiscale, attraverso l'utilizzo di specifici software, seguendo le procedure previste.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie di esercizi ricettivi e loro caratteristiche di offerta</li> <li>• Tipologie di clienti; loro specifiche esigenze</li> <li>• Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali</li> <li>• Procedure di check-in (verifica validità e registrazione documento di identità, compilazione scheda informativa per Pubblica Sicurezza, etc.) e check-out</li> <li>• Documentazione in uso nel front-office (libri arrivi/partenze, libro questura, schede notificazione)</li> <li>• Tipologie di forme di pagamento, loro caratteristiche e relative procedure</li> <li>• Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture</li> <li>• Procedure e software per la gestione di arrivi, presenze e partenze</li> <li>• Lingua inglese di settore</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accogliere il cliente in arrivo</li> <li>• Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici</li> <li>• Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente</li> <li>• Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani)</li> <li>• Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti)</li> <li>• Individuare e raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti di riferimento</li> <li>• Congedare il cliente in partenza</li> <li>• Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici</li> <li>• 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</li> <li>• Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture</li> </ul>
Indicatori di valutazione	Con riferimento a differenti tipologie di struttura ricettiva, servizi e clienti, per un set di informazioni e procedure dato, simulare le operazioni di

	check in e check out.
Soglia minima di prestazione	Per almeno una tipologia di struttura ricettiva, almeno tre tipologie di clienti, di cui una straniera, e due tipologie di servizi, conduzione delle attività di accoglienza cliente, espletamento delle procedure di check-in e congedo/check out.
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>3) Assistere i clienti</b>	
Risultato atteso	Erogare assistenza ai clienti durante il soggiorno nella struttura ricettiva, fornendo loro informazioni, servizi accessori e gestendo eventuali reclami/criticità.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie di clienti; loro specifiche esigenze</li> <li>• Tipologie di esercizi ricettivi e loro caratteristiche di offerta</li> <li>• Modelli teorici di comunicazione</li> <li>• Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente</li> <li>• Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto</li> <li>• Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>• Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>• Lingua inglese di settore</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire informazioni sui servizi extra finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva</li> <li>• Fornire informazioni in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi in esso presenti, tenendo conto delle caratteristiche ed aspettative del cliente</li> <li>• Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia</li> <li>• 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</li> <li>• Rilevare il livello di soddisfazione del cliente, utilizzando le procedure previste e restituire le informazioni di feedback per il miglioramento dei servizi</li> </ul>
Indicatori di valutazione	Con riferimento a differenti tipologie di struttura ricettiva, servizi, territori e clienti, per un set di informazioni e problematiche dato, simulare il processo di assistenza ai clienti.
Soglia minima di prestazione	Per almeno una tipologia di struttura ricettiva, almeno tre tipologie di clienti, di cui una straniera, e due tipologie di situazione, di cui una problematica, simulazione dell'attività di assistenza in fase di live-in e in fase di check-out e descrizione motivata delle scelte compiute.
Denominazione dell'Unità di Competenza <b>4) Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva</b>	
Risultato atteso	Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di contabilità alberghiera</li> <li>• Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili</li> <li>• Modalità di archiviazione dei documenti contabili</li> <li>• Principali software di contabilità</li> <li>• Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni</li> <li>• Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adempimenti amministrativi relativi alla gestione di incassi e pagamenti</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</li> <li>• Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</li> <li>• Applicare procedure di gestione delle caparre confirmatorie</li> <li>• Adottare procedure per la redazione ed emissione di ordini, bolle, ricevute, fatture</li> <li>• Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici</li> <li>• Verificare e controllare la correttezza della documentazione amministrativa (fatture, ricevute fiscali, ecc.)</li> <li>• Utilizzare software gestione amministrativa</li> <li>• Utilizzare strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio</li> </ul>
Indicatori di valutazione	Sulla base di tipologie di mezzi e tecnologie di pagamento simulare le operazioni di incasso ed emissione fattura. Sulla base di tipologie di documenti amministrativo-contabili utilizzare le risorse informatiche date per redigere, registrare ed archiviare dati illustrando gli elementi costitutivi del documento ed i principi di sicurezza e privacy.
Soglia minima di prestazione	Con riferimento ad almeno due tipologie di mezzi e tecnologie di pagamento, sulla base del set dato, realizzazione simulata delle relative operazioni di incasso ed emissione fattura. Per almeno due tipologie di documenti amministrativo-contabili svolgimento di coerenti attività per redigere, registrare ed archiviare dati utilizzando le risorse informatiche date con illustrazione motivata degli elementi costitutivi e dei principi di sicurezza e privacy del documento.
<b>Denominazione dell'Unità di Competenza</b> <b>5) Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva</b>	
Risultato atteso	Gestire le attività di sorveglianza in ingresso ed uscita dalla struttura, provvedendo all'eventuale custodia di beni e valori dei clienti, secondo le modalità e le procedure previste, contattando, in caso di necessità, le Autorità competenti.
EQF	3
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedure e modalità per la custodia dei valori</li> <li>• Tecniche di sorveglianza della movimentazione in ingresso ed in uscita</li> <li>• Procedure di allarme e Autorità preposte</li> <li>• Strumenti e mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul>
Abilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate</li> <li>• Prestare la massima attenzione a circostanze insolite ed informare in caso di necessità le autorità competenti</li> <li>• Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)</li> <li>• Realizzare il servizio di custodia di valori per i clienti secondo le procedure definite</li> <li>• Adottare le procedure previste in situazioni di allarme</li> </ul>
Indicatori di valutazione	Descrivere le modalità di controllo e vigilanza da adottare e le procedure da attivare in caso di allarme, motivandone la scelta. Rappresentare le modalità di cura e custodia di mezzi e beni dei clienti.
Soglia minima di prestazione	Descrizione delle modalità di controllo e vigilanza da adottare e delle procedure da attivare in caso di allarme, rispetto ad almeno due tipologie circostanze critiche, motivandone la scelta. Rappresentazione delle

modalità di cura e custodia di mezzi e beni dei clienti, con particolare focus sulle responsabilità delle parti.