

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO

REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)

DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

Denominazione Figura	addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)
Settori di riferimento	turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	produzione di beni e servizi
Livello di complessità	gruppo-livello A
Descrizione	E' una figura diurna e notturna che 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. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. 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
Contesto di esercizio	
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	Opera in autonomia all'interno del servizio ricevimento, riferisce al capo-ricevimento che gli conferisce gli incarichi o al Direttore/Proprietario. Collabora con tutti i reparti comunicando gli arrivi dei Clienti
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	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. 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
Indici di conversione	
Sistemi di classificazione a fini statistici	
ISCO 1988	422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks 511 - TRAVEL ATTENDANTS AND RELATED WORKERS - 5111 - Travel attendants and travel stewards
ISTAT Professioni (CP2001)	4.2.2.1 - Addetti all accoglienza ed assimilati 4.2.2.3 - Centralinisti e telefonisti 4.2.2.4 - Hostess, steward ed assimilati
Sistemi di classificazione e repertori di descrizione	
Unioncamere EXCELSIOR	
Repertorio Professioni ISFOL	Turismo Ospitalità e Tempo libero; L'operatore congressuale;
Repertorio EBNA	
Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	ALBERGHIERO; operatori servizi alberghieri (ricevimento, piani, ecc.)
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	

Repertori regionali per la Formazione professionale	Regione Emilia Romagna
---	------------------------

Fonti documentarie

Le professioni nel settore turismo - EBNT 1998. Indagine nel settore alberghiero della Provincia di firenze - Cescot 2002.
 www.isfol.it/orientaonline. Manuale dell'Industria Alberghiera - La gestione dell'Albergo -TCI 1985. www.lavoroturismo.it. L'Analisi dei fabbisogni formativi e professionali nel settore turismo EBNT 2001.
 Accordo Stato-Regioni del 29 aprile 2010 - figura nazionale triennale denominata "operatore dei servizi di promozione e accoglienza - Strutture ricettive"

ELENCO AREE DI ATTIVITA'

DENOMINAZIONE ADA	Acquisire le prenotazioni
Descrizione della 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
UC 543	
Capacità	Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di vendita
Capacità	Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni
Capacità	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive
Capacità	Interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni
Conoscenza	Nozioni di Web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce
Conoscenza	Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle prenotazioni
Conoscenza	Software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni
Conoscenza	Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva
Conoscenza	Utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela

DENOMINAZIONE ADA	Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa
Descrizione della 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)
UC 1773	
Capacità	Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
Capacità	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
Capacità	Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche

Capacità	Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte
Capacità	Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti
Capacità	Mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili
Capacità	Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza
Capacità	Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura
Capacità	Usare il PC e i programmi applicativi della contabilità
Conoscenza	Elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti)
Conoscenza	Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili
Conoscenza	Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti
Conoscenza	Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore

Conoscenza	Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali
Conoscenza	Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento
Conoscenza	Processi e cicli di lavoro del servizio
Conoscenza	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
Conoscenza	Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

DENOMINAZIONE ADA	Gestione dell'accoglienza
Descrizione della 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
UC 541	
Capacità	Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)
Capacità	Accompagnare il Cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)
Capacità	Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva
Capacità	Interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti
Capacità	Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in
Capacità	Leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità
Conoscenza	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
Conoscenza	Principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...
Conoscenza	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...)
Conoscenza	Struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti
Conoscenza	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.)

Conoscenza	Territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare
Conoscenza	Tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva
Conoscenza	Vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo