

Tecnico dei servizi turistico-ricettivi

SETTORE 23. [Servizi turistici](#)

REPERTORIO - Molise

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

Tabelle di equivalenza AdA

Direttore d'albergo	Liguria
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Lazio	4	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	4	X	X	X	X
Direttore d'albergo	Liguria	4	X	X	X	X
Assistente commissario di bordo	Liguria	4	X	X	X	X
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia	4	X	X	X	X
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia	4	X	X	X	X
Tecnico della gestione di struttura ricettiva	Marche	4	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Piemonte	4	X	X	X	X
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia	4	X	X	X	X
Direttore d'albergo	Umbria	4	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	4	X	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE RICETTIVE	Veneto	4	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agrituristica	Calabria	3	X	X		X
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Calabria	3	X	X		X
Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Calabria	2		X	X	
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		X		
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X			
GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'	Friuli Venezia Giulia	3		X	X	X
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X			X
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Molise	3		X	X	X
Tecniche di promozione e marketing dell'ospitalità turistica	Piemonte	2	X		X	
Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Puglia	2		X	X	
Tecnico per la gestione ed il coordinamento dei servizi ricettivi	Sardegna	3	X	X	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Sicilia	3	X	X	X	
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	2		X		X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	2	X			X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere	Campania	0				
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Competenze

Titolo: Accoglienza cliente e customer satisfaction

Descrizione: La soddisfazione e la fidelizzazione del cliente

Obiettivo: Assistenza reclami per disservizi - anche attraverso moduli preconfezionati, predisposizione di questionari di gradimento e di report di valutazione della soddisfazione del cliente, controllo degli standard qualitativi di prodotti e servizi erogati ed ela

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente

Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori

Terminologia tecnica in due lingue straniere

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele

Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non

Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati

Rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e la soddisfazione del cliente

Titolo: Pianificazione attività ricevimento

Descrizione: Attività di ricevimento predisposte

Obiettivo: Coordinamento delle attività della hall e dei servizi di cassa e

informativi, verifica quotidiana della disponibilità ricettiva, organizzazione delle presenze del personale in relazione a quelle degli ospiti e predisposizione sistema di custodia valori, s

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività
Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

Risultato atteso:RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica

Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

CONOSCENZE

Principali riferimenti legislativi e normativi in materia di rapporto di lavoro e differenti tipologie contrattuali

Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro

Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza nelle strutture di promozione e ricezione turistica

ABILITÀ/CAPACITÀ

Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza

Definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari - fiere, congressi, concerti ecc.

Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni
Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento

Titolo: Gestione flussi informativi

Descrizione: Flussi informativi completi e aggiornati

Obiettivo: Rilevazione del flusso della clientela, elaborazione dei dati informativi previsionali e verifica e controllo delle attività di pagamento e incasso

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

CONOSCENZE

Procedure amministrativo-contabili

Principali software per la gestione dei flussi informativi

Informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti
Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura attraverso un sistema informatizzato di elaborazione dei dati
Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti
Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura - ristorativi, di animazione ecc.

Titolo: Tenuta conforme alloggi e camere

Descrizione: Alloggi e camere amministrate secondo criteri di efficienza, efficacia e qualità

Obiettivo: Elaborazione di un piano giornaliero/settimanale per il riassetto delle camere e degli spazi comuni, organizzazione del personale di servizio incaricato ai piani, controllo della qualità dei servizi lavanderia e guardaroba e verifica adeguatezza ed effici

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

Risultato atteso:RA4: Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica

Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

CONOSCENZE

Le tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro
La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.
Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti
Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino dei servizi ai piani e degli spazi comuni
Identificare modalità di ripristino e/o ammodernamento di accessori e componenti d'arredo

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
55.10.00	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.30	Rifugi di montagna
55.20.40	Colonie marine e montane

Codice Ateco	Titolo Ateco
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved