Tecnico dei servizi turistico-ricettivi

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Lazio

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
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia
DIRETTORE D'ALBERGO	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 alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive en plein air	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		
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
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X			X
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	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: Tenuta conforme alloggi e camere

Descrizione: Organizzazione delle attività di pulizia e manutenzione funzionale alle caratteristiche della struttura e dei servizi offerti, sulla base delle risorse disponibili

Obiettivo: Organizzazione delle attività di pulizia e manutenzione funzionale alle caratteristiche della struttura e dei servizi offerti, sulla base delle risorse disponibili

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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: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

La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.
Procedure di verifica della funzionalità di accessori e componenti di arredo
Tecniche per il controllo della qualità
Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Tecniche e procedure per il riordino e la pulizia di alloggi e spazi comuni

ABILITÀ/CAPACITÀ

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

Titolo: Pianificazione attività ricevimento

Descrizione: Definizione dei programmi di lavoro e dei relativi ruoli, per la ricezione e gestione delle prenotazioni e le attività di vigilanza

Obiettivo: Definizione dei programmi di lavoro e dei relativi ruoli, per la ricezione e gestione delle prenotazioni e le attività di vigilanza

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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
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

CONOSCENZE

Legislazione in materia di accoglienza alberghiera
Tecniche di yield management
Tipologie e caratteristiche di prenotazioni, di convenzioni con imprese e con agenzie di viaggio
Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Definire le politiche di gestione del booking, in rapporto alla stagionalità ed alla presenza di attività complementari - fiere, congressi, concerti ecc.
Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni
Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza
Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento

Titolo: Accoglienza cliente e costumer satisfaction

Descrizione: Rilevazione del livello di gradimento dei clienti, anche al fine di

individuare azioni di miglioramento e diversificazione dell'offerta

Obiettivo: Rilevazione del livello di gradimento dei clienti, anche al fine di individuare azioni di miglioramento e diversificazione dell'offerta

Attività associate alla Competenza

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

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 gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori
Tecniche di rilevazione della customer satisfaction
Terminologia inglese nell'ambito del settore turistico-ricettivo
Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente

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/informazione di customer satisfaction, in azioni di miglioramento dei servizi erogati
Leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni, per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente

Titolo: Gestione flussi informativi

Descrizione: Definizione di procedure di trattamento dei dati, funzionale alla gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente

Obiettivo: Definizione di procedure di trattamento dei dati, funzionale alla gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

Normativa in materia di trattamento dei dati personali
Legislazione in materia di accoglienza alberghiera
Principali software per la gestione dei flussi informativi
Procedure amministrativo - contabili

ABILITÀ/CAPACITÀ

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.
Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti

Titolo: Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali

Descrizione: Definizione, posizionamento sul mercato e promozione dei servizi di ricettività offerti

Obiettivo: Definizione, posizionamento sul mercato e promozione dei servizi di ricettività offerti

Attività associate alla Competenza

Attivitá 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

CONOSCENZE

Elementi di contabilità e budgeting
Elementi di marketing strategico e operativo
Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato
Tecniche di promozione e vendita di servizi
Tecniche di benchmarking

ABILITÀ/CAPACITÀ

Elaborare modalità e percorsi di fidelizzazione del cliente, anche in ottica di disintermediazione dell'offerta rispetto alle piattaforme commerciali delle On line Travel Agencies
Individuare i canali e le modalità di promozione dei servizi
Monitorare l'andamento delle attività in relazione agli obiettivi
Definire il pricing dei servizi, individuando i margini di guadagno
Definire la tipologia dei servizi da proporre ed il relativo posizionamento sul mercato, sulla base delle caratteristiche dela struttura e delle risorse disponibili
Analizzare i dati relativi al mercato obiettivo, al fine di inquadrare il sistema dei

competitors, le minacce e le opportunità

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
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