

## 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
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 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	
Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agrituristica	Calabria	3	X	X		X
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		X		
IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT	Friuli Venezia Giulia	1			X	
ANALISI DEI COSTI PRODUTTIVI DEL SERVIZIO DI RICETTIVITÀ	Friuli Venezia Giulia	1		X		
SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI	Friuli Venezia Giulia	1		X		
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	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				
SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	0				
CUSTODIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO ED AMBIENTALE DEL RIFUGIO ALPINO	Friuli Venezia Giulia	0				
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ 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

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: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

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

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 customer 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

Attività 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

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

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

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

## 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 della 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