TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Emilia-Romagna

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 extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive 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
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia	4	X	X	X	X
GESTORE DI CAMPEGGIO	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		
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	
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	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 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	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	2	X			X
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	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 AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore di ricevimento – receptionist	Lazio
Portiere d'albergo	Liguria
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte

Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia
Addetto alla reception	Sardegna

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Receptionist	Basilicata	5	X	X	X	X	X
Receptionist	Campania	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	5	X	X	X	X	X
Operatore di ricevimento – receptionist	Lazio	5	X	X	X	X	X
Addetto al ricevimento (receptionist)	Liguria	5	X	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	5	X	X	X	X	X
Portiere d'albergo	Liguria	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception e front office	Marche	5	X	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Addetto alla reception	Sardegna	5	X	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
Operatore di reception	Valle d'Aosta	5	X	X	X	X	X
OPERATORE DI RECEPTION	Veneto	5	X	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
Operatore per il servizio di accoglienza, aquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Calabria	3	X	X		X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	4	X	X	X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	1				X	
ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST)	Lombardia	2	X			X	
PORTIERE D'ALBERGO	Lombardia	2	X			X	
Operatore della promozione ed accoglienza turistica	Molise	4	X	X	X	X	
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE	Piemonte	1		X			
Operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa	Puglia	4	X	X		X	X
Addetto qualificato al front office	Umbria	4	X	X		X	X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	4	X		X	X	X
GESTORE DI BED & BREAKFAST	Veneto	4	X	X	X	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE	Abruzzo	0					
CONDUZIONE ATTIVITA' AGRITURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0					
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	0					
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	0					
OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA	Sicilia	0					

Competenze

Titolo: Gestione flussi informativi e comunicativi

Obiettivo: flussi informativi e comunicativi monitorati e aggiornati

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: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

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza
Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero
Rilevamento della customer satisfaction
Gestione del congedo del cliente (check-out)

CONOSCENZE

Principali strumenti informativi e comunicativi tradizionale e digitali (sito web, piattaforme, social, ecc.)
Terminologia tecnica di settore in lingua inglese
Principali riferimenti normativi in materia pubblicistica, civilistica e fiscale del settore turistico
Principali software per la gestione dei flussi informativi (front office, back office, channel management...)
Procedure amministrativo-contabili
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Identificare le modalità più adeguate alla gestione delle comunicazioni e alla trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura
Selezionare i canali informativi e comunicativi (portali web, social, sito aziendale, riviste di viaggio, ecc.) più adeguati a presentare la struttura sul

mercato di riferimento
Applicare procedure per l'integrazione informatizzata dei dati inerenti i diversi servizi presenti nella struttura (ristorativi, animazione, ecc.)
Individuare tecniche e modalità di tenuta della contabilità dei clienti al fine di monitorare i flussi di pagamento e incasso

Titolo: Composizione offerta prodotti/servizi

Obiettivo: offerta di prodotti/servizi formulata e definita

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 marketing operativo, turistico e culturale
Principali strumenti informativi e comunicativi tradizionale e digitali (sito web, piattaforme, social, ecc.)
Elementi di analisi del mercato di riferimento
Tipologie e standard dei principali servizi ricettivi e turistici
Terminologia tecnica di settore in lingua inglese
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Definire criteri e modalità per l'allestimento degli spazi adibiti all'accoglienza tenendo conto della tipologia di struttura ricettiva, del target clienti e dei prodotti/servizi presenti (ristorante, noleggio bici, escursioni a tema, tour enogastronomici, ecc.)
Identificare e interpretare le tendenze del settore, le richieste della potenziale clientela e le opportunità/risorse presenti sul territorio
Individuare le funzioni aziendali con cui collaborare alla definizione di formule promozionali e prodotti/servizi specifici tenendo conto del budget disponibile e della clientela target
Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi/ prodotti in coerenza con le policies aziendali

Titolo: Gestione servizio di ricevimento e accoglienza

Obiettivo: servizio di ricevimento e accoglienza pianificato ed organizzato

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: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

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA1: Massimizzare le presenze nella struttura ricettiva, a partire dalle indicazioni strategiche ricevute, curando le prenotazioni, le promozioni e le agevolazioni tariffarie previste
Acquisizione delle prenotazioni

Risultato atteso:RA2: Accogliere il cliente, avendo preventivamente acquisito eventuali prenotazioni, espletando gli adempimenti formali di registrazione e fornendo informazioni per illlustrare i servizi offerti dall'albergo e quelli turistici del territorio
Gestione dell'accoglienza del cliente (check-in)
Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza
Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero
Rilevamento della customer satisfaction
Gestione del congedo del cliente (check-out)

Risultato atteso:RA5: Prendere in consegna i beni del cliente, nel rispetto delle prescrizioni previste dalla struttura ricettiva, curandone la custodia
Custodia di beni

CONOSCENZE

Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità
Elementi di project management
Tecniche di gestione e strumenti di yield management
Principali strumenti e tecniche di comunicazione
Disposizioni a tutela della pubblica sicurezza nelle strutture di promozione e ricezione turistica
Tecniche e procedure di front e back office
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Definire programmi di lavoro, distribuzione dei compiti e procedure per il ricevimento degli ospiti coordinando le risorse e le attività di reception, pulizia e riordino di alloggi e spazi comuni
Stabilire procedure e modalità di acquisizione delle prenotazioni o delle cancellazioni in coerenza con gli obiettivi commerciali (tariffe, eventuali offerte, ecc.) della struttura
Riconoscere le politiche aziendali di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari (fiere, congressi, concerti, eventi culturali, ecc.)
Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza adeguato alle caratteristiche della struttura

Titolo: Assistenza cliente e customer satisfaction

Obiettivo: soddisfazione e fidelizzazione del cliente

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

Attivitá dell' AdA ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente associate:

Risultato atteso:RA3: Gestire la relazione con il cliente, garantendo l'assistenza durante il soggiorno alberghiero, espletando gli adempimenti formali e le operazioni di pagamento nelle fasi di ricevimento e di congedo e accertando il livello di soddisfazione relativo al periodo di permanenza
Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero
Rilevamento della customer satisfaction
Gestione del congedo del cliente (check-out)

Risultato atteso:RA4: Gestire le richieste del cliente e gli eventuali imprevisti,

individuandone il reale bisogno, attivando le risorse per fornire l'assistenza necessaria e risolvere le difficoltà segnalate, nel rispetto del regolamento previsto
Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti

CONOSCENZE

Terminologia tecnica di settore in lingua inglese
Principali strumenti e tecniche di comunicazione
Tecniche per la gestione delle strutture alberghiere e per il controllo della qualità
Tecniche e procedure di front e back office
Elementi di customer satisfaction
Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
La sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare metodi e procedure per rilevare bisogni e aspettative e monitorare il grado di soddisfazione del cliente verso i servizi offerti
Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati
Identificare necessità di miglioramento degli ambienti comuni e degli alloggi
Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive
4.2.2.2.0	Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

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
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved