TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Piemonte

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: Condurre le fasi di lavoro sulla base dello stato degli ordini, coordinando le attività dei ruoli operativi

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

CONOSCENZE

Attrezzature, risorse umane e tecnologiche del servizio
Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro
Elementi e procedure di gestione delle risorse umane
Modello organizzativo e organigramma della struttura
Sistema di qualità e principali modelli
Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità
Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri di assegnazione di compiti, modalità operative, sequenze e tempi di svolgimento delle attività
Individuare anomalie e segnalare non conformità
Formulare proposte di miglioramento degli standard di servizio
Applicare modalità di coordinamento del lavoro dei ruoli operativi
Applicare metodiche per rilevare e segnalare il fabbisogno formativo del personale
Curare i rapporti con i responsabili delle funzioni interne

Titolo: Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione

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: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

D.Lsg. 81/2008
Elementi di ergonomia
Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio
Normativa ambientale e fattori di inquinamento
Strategie di promozione
Tecniche di reporting
Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione
Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità
Prefigurare forme comportamentali di prevenzione
Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio

Titolo: Curare l'allestimento del servizio di accoglienza, informazione e promozione

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

CONOSCENZE

Elementi di marketing dei prodotti / servizi
Elementi di organizzazione aziendale
Risorse e opportunità del territorio
Standard di qualità della struttura / servizio
Tecniche, materiali e strumenti per l'informazione e la promozione e dei prodotti / servizi

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri di progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione
Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione degli spazi e delle strutture espositive / informative
Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi
Formulare proposte di miglioramento degli standard degli spazi e della struttura

Titolo: Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento

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

Elementi di comunicazione d'impresa
Elementi di marketing operativo, turistico e culturale
Risorse e opportunità del territorio
Strumenti e tecniche di comunicazione pubblicitaria
Tecniche di determinazione dei costi e dei prezzi

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura / servizio
Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente
Individuare canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni
Verificare l'aggiornamento dei materiali promozionali e informativi
Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting
Verificare la fattibilità del piano
Applicare strategie di marketing

Titolo: Identificare le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e curando il processo di approvvigionamento

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

CONOSCENZE

Elementi di contabilità
Elementi di contrattualistica fornitori
Elementi di tecnica commerciale
Tecniche di approvvigionamento

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di selezione dei fornitori
Applicare tecniche di valutazione delle offerte e delle proposte
Applicare procedure di gestione degli ordini
Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura
Aggiornare situazione scorte e giacenze

Titolo: Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la 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: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

Elementi di customer satisfaction
Principi di fidelizzazione del cliente
Tecniche di ascolto e di comunicazione
Tecniche di negoziazione e problem solving

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di interazione col cliente
Utilizzare tecniche di rilevazione dei bisogni del cliente
Individuare tipologie di prodotto in rapporto a target / esigenze di clientela
Applicare tecniche di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente
Effettuare la valutazione tecnica dei reclami
Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto / servizio

Titolo: Organizzare convegni ed eventi-tipo, curandone gli aspetti logistici, economici e le modalità di attuazione

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

Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi
Elementi di contrattualistica di settore
Elementi di gestione logistica
Elementi di time planning
Normativa sicurezza e organizzazione di eventi in spazi pubblici
Processi organizzativi di eventi
Tecniche di analisi e preventivazione dei costi
Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche degli utenti
Applicare criteri di selezione dei servizi tecnici di supporto e della location
Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting
applicare criteri di determinazione dei compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività
Applicare tecniche di predisposizione mailing-list
Verificare la funzionalità e l'efficacia dell'organizzazione, degli spazi e delle strutture

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

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved