

Tecnico per la gestione ed il coordinamento dei servizi ricettivi

SETTORE 23. [Servizi turistici](#)

REPERTORIO - Sardegna

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
Direttore d'albergo	Liguria	4	X	X	X	X
Assistente commissario di bordo	Liguria	4	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	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 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				
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Competenze

Titolo: Posizionamento della offerta turistica

Descrizione: Elaborare di politiche di posizionamento dell'offerta turistica al fine di attrarre il maggior numero di clienti

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

Opportunità turistiche offerte dal territorio

Tecniche di promozione e vendita

Tendenze del mercato turistico

Metodologie e strumenti di marketing turistico

Tecniche di clusterizzazione e segmentazione dell'utenza

Tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici

Metodologie di analisi previsionale sull'andamento del mercato

ABILITÀ/CAPACITÀ

Individuare indicatori di costo e margini di guadagno per strutturare un budget del servizio turistico

Stimolare la partecipazione attiva degli attori locali (pubblici e privati) alla definizione di un piano di sviluppo turistico del territorio

Veicolare all'esterno l'immagine del prodotto turistico attraverso tecniche adeguate al target di utenza

Individuare servizi primari e complementari ad integrazione dell'offerta turistica sulla base di bisogni e aspettative della clientela

Tradurre i bisogni espressi dalla clientela in servizi reali

Individuare e contattare stakeholders e attori locali strategici per la definizione dell'offerta turistica locale

Titolo: Gestione del sistema di customer satisfaction

Descrizione: Monitorare i risultati relativi alla customer satisfaction al fine di ideare di soluzioni di servizio rispondenti alle esigenze della clientela

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction
Norme concernenti l'attività turistico-ricettiva, norme per la tutela della riservatezza dei dati personali per l'espletamento degli adempimenti connessi al soggiorno degli ospiti nella struttura ed il rispetto della loro privacy
Organizzazione della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
Tecniche di fidelizzazione della clientela
Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita

ABILITÀ/CAPACITÀ

Tradurre le informazioni emerse dalla customer satisfaction in azioni di miglioramento
Curare il reporting sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction
Gestire i reclami della clientela
Implementare azioni di fidelizzazione della clientela
Predisporre strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela
Stabilire standard di qualità e soddisfazione dei clienti

Titolo: Promozione della struttura ricettiva

Descrizione: Svolgere sulla base del piano di promozione della struttura e d'intesa con al direzione/proprietà azioni di marketing delle offerte definite sui principali canali di vendita (fiere, workshop di settore ecc.) e presso i principali operatori turistici (tour

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

Dinamiche e situazione del flusso delle prenotazioni per attivare azioni promozionali finalizzate ad aumentare il livello di impiego della struttura, soprattutto in periodi di calo della domanda

Software di office automation e di comunicazione elettronica, telematica ed on line per la gestione delle attività di e-marketing ed e-commerce

Procedure operative e formule standard per la definizione di intese con tour operator e agenzie di viaggio per supportare la direzione/proprietà nella stipula di accordi

Principali fonti di informazione formali ed informali, al fine di tenersi aggiornati su eventi, manifestazioni, fiere, ecc., nell'ambito delle quali promuovere l'offerta della struttura

Caratteristiche dei principali canali per la realizzazione di azioni di e-marketing ed e-commerce

Elenchi di tour operator ed agenzie di viaggio estere o nazionali che operano sui target di clienti e sui territori di interesse della struttura ricettiva per attivare nuovi contatti finalizzati alla promozione delle offerte della struttura

Principali tecniche di marketing ed e-marketing con particolare riferimento al marketing dei servizi ricettivi

Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Curare l'arredamento e l'ottimizzazione delle aree di soggiorno/accoglienza dei partecipanti, rendendole accoglienti e gradevoli

Stabilire e mantenere contatti e relazioni con gli operatori potenzialmente interessati all'acquisto dei servizi offerti dalla struttura, attraverso la comunicazione periodica della gamma dell'offerta e delle novità

Identificare agenzie e tour operator ai quali proporre soluzione di allotment che permettano il massimo livello di impiego della struttura in ogni periodo dell'anno

Distinguere ed indentificare i canali di promozione da utilizzare sulla base della tipologia dell'offerta e del relativo target-obiettivo

Titolo: Definizione dell'offerta di servizi e attività

Descrizione: Acquisire informazioni sul fabbisogno della clientela ed elaborare un piano di intervento

Obiettivo: Acquisire informazioni sul fabbisogno della clientela ed elaborare un piano di intervento

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di contabilità, budgeting e pricing
Elementi di marketing strategico dei servizi turistici e territoriali
Elementi di pianificazione e progettazione territoriale in ambito turistico
Metodologie di analisi previsionale sull'andamento del mercato
Metodologie e strumenti di marketing operativo per il turismo
Tecniche di clusterizzazione e segmentazione dell'utenza
Tecniche di promozione e vendita
Tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici
Tendenze del mercato turistico

ABILITÀ/CAPACITÀ

Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento per effettuare interventi correttivi rispetto alle azioni promozionali attivate
Definire l'offerta di servizi e attività sulla base di bisogni e aspettative della clientela
Individuare e contattare stakeholders e attori locali strategici per la definizione dell'offerta turistica locale
Individuare indicatori di costo e margini di guadagno per strutturare un budget del servizio turistico
Individuare servizi primari e complementari ad integrazione dell'offerta turistica sulla base di bisogni e aspettative della clientela
Realizzare attività di studio e di analisi del mercato e della concorrenza per strutturare offerte competitive
Rilevare eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati
Stimolare la partecipazione attiva degli attori locali (pubblici e privati) alla definizione di un piano di sviluppo turistico del territorio
Tradurre i bisogni espressi dalla clientela in servizi reali
Veicolare all'esterno l'immagine del prodotto turistico attraverso tecniche

adeguate al target di utenza

Titolo: Supervisione della qualità delle relazioni con il cliente nelle attività di ricevimento

Descrizione: Verificare il rispetto degli standard qualitativi definiti dalle politiche di customer care dell'azienda nello svolgimento delle attività di ricevimento/congedo del cliente

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

CONOSCENZE

Tecniche e strumenti per la rilevazione della customer satisfaction

Le metodologie di valutazione, disegno e implementazione;

Norme concernenti l'attività turistico-ricettiva, norme per la tutela della riservatezza dei dati personali per l'espletamento degli adempimenti connessi al soggiorno degli ospiti nella struttura ed il rispetto della loro privacy

Organizzazione e servizi disponibili nella struttura ricettiva al fine di verificare l'adeguatezza del servizio ricettivo rispetto allo standard qualitativo aziendale ed eventualmente individuare soluzioni e margini di miglioramento

Caratteristiche della clientela della struttura ricettiva per verificare l'adeguatezza del servizio erogato dagli addetti al ricevimento e gli eventuali margini per l'ulteriore personalizzazione dello stesso

Tecniche di gestione dei reclami per risolvere le segnalazioni di disservizio ricevute dai clienti

Principi e tecniche di customer care per gestire la relazione con il cliente nell'ottica della fidelizzazione e della maggiore personalizzazione del servizio
Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale

ABILITÀ/CAPACITÀ

Rilevare, anche attraverso strumenti strutturati e informatizzati, il grado di soddisfazione dei clienti anche per predisporre eventuali aggiustamenti e/o modifiche

Collaborare con i capi Servizio degli altri reparti

Supervisionare il lavoro svolto dai collaboratori al fine di verificare che ognuno abbia ottemperato ai propri incarichi

Gestire eventuali situazione di disagio e di reclamo del identificando soluzioni possibili nell'ambito della propria sfera di autonomia

Promuovere iniziative di customer care tarate sui target di riferimento della struttura turistica

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