

## TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

 **SETTORE 23. [Servizi turistici](#)**

**REPERTORIO - Sicilia**

### 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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
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
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
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
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Calabria	3	X	X		X
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		X		
SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI	Friuli Venezia Giulia	1		X		
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	Friuli Venezia Giulia	2		X	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		
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	
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				
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				
SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

## Competenze

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

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

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

## 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

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

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

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

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

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: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

**Descrizione:** Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione del cliente

**Obiettivo:** Formulare proposte di prodotti/servizi, interpretando i bisogni e promuovendo la fidelizzazione 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: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:** Collaborare alla predisposizione del piano promozionale, curandone la diffusione e l'aggiornamento

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

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

### 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

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

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

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

Attività associate alla Competenza

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

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

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

## 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: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

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

**Obiettivo:** 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

### 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

### 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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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