

## Tecnico della gestione di struttura ricettiva

### SETTORE 23. Servizi turistici

#### REPERTORIO - Marche

#### 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
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
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						

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
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 agritouristica	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		
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				
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				
CUSTODIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO ED AMBIENTALE DEL RIFUGIO ALPINO	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

## Competenze

**Titolo: Programmazione delle attività lavorative e coordinamento del personale**

**Descrizione:** Programmare e coordinare le attività e i flussi di lavoro ed il personale sulla base delle esigenze di servizio e dei carichi di lavoro, curando la turnazione e fronteggiando i picchi di lavoro e le assenze

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

## CONOSCENZE

Tecniche di valutazione e selezione del personale

Principi di contrattualistica e diritto del lavoro

Normativa di riferimento

Lingua/e straniera/e e terminologia specifica in relazione al contesto di riferimento

Principali strumenti informatici e gestionali e loro funzioni per coordinare il personale e le attività della struttura

Tecniche di gestione del personale

Tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso

Principi di organizzazione e gestione aziendale

Caratteristiche strutturali e funzionali della struttura e relativa organizzazione dei reparti

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare modalità di coordinamento del lavoro e dei ruoli operativi, secondo le necessità ed i carichi di lavoro

Verificare che l'esecuzione dei compiti affidati al personale avvenga secondo le indicazioni fornite e i tempi previsti

Definire, in base ai picchi di lavoro e alla stagione, il bisogno quali-quantitativo di personale da inserire nella struttura

Interagire con il personale della struttura al fine di verificare le rispettive disponibilità ed eventuali preferenze in termini di ferie, giorni di riposo, ecc...

Coordinare le attività lavorative e il personale di tutti i reparti della struttura, secondo le necessità ed i carichi di lavoro

Stabilire le mansioni e i carichi di lavoro del personale

Gestire con rapidità eventuali imprevisti/assenze del personale, provvedendo alla loro sostituzione momentanea e all'eventuale ri-programmazione delle attività

## organizzazione delle attività di manutenzione di attrezzature della struttura

**Descrizione:** Identificare i fabbisogni e le esigenze per il corretto funzionamento della struttura ricettiva individuando il materiale, le attrezzature e gli strumenti necessari nonché gli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria da effettuare, selezionand

## 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

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

Tecniche e modalità di conservazione dei materiali ed attrezzature presenti nella struttura

Tipologie e caratteristiche dei principali fornitori, locali, nazionali ed esteri, di beni e servizi per strutture ristorative-ricettive

Tecniche di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria della struttura

Elementi di approvvigionamento e gestione degli acquisti

Funzionamento delle attrezzature e degli strumenti della struttura ricettiva

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Gestire le attività periodiche di manutenzione ordinaria ed eventuali interventi di manutenzione straordinaria della struttura

Valutare l'erogazione dei diversi servizi concordati, monitorando le procedure e modalità di sviluppo e il relativo livello di soddisfazione della clientela

Adottare criteri di selezione dei fornitori di beni e servizi per attività ristorative e

ricettive, valutando anche il rapporto qualità-costo dei prodotti/servizi offerti, le tempistiche, l'affidabilità e professionalità

Gestire i rapporti con i diversi fornitori provvedendo a comunicare, secondo le modalità concordate, gli ordini/le richieste ed eventuali solleciti per il rifornimento/erogazione

Comunicare con il cliente, anche in lingua straniera

**Titolo: Analisi del mercato, definizione dell'offerta e dei prezzi dei servizi della struttura ricettiva**

**Descrizione:** Analizzare i dati di mercato (servizi esistenti, prezzi) e la domanda esistente e potenziale, e definire l'offerta di servizi, il pricing, identificando iniziative promozionali per valorizzare l'offerta della struttura ricettiva

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

Normativa di riferimento

Principali tecniche e modalità di analisi del mercato di riferimento e della concorrenza nel settore turistico

Elementi di budgeting per definire i pezzi dei singoli servizi della struttura ricettiva

Funzionamento degli strumenti informatici

Regolamento della struttura ricettiva

Caratteristiche e peculiarità del territorio di riferimento

Tecniche di analisi dei costi e definizione di prezzi per calcolare i costi dei singoli servizi della struttura ricettiva

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare con buona padronanza gli strumenti informatici

Promuovere, attraverso i diversi strumenti cartacei e tecnologici, le diverse offerte in programma nella struttura ricettiva

Definire i prezzi, ed eventuali promozioni, dei servizi offerti dalla struttura ricettiva, applicando le specifiche tecniche di budgeting

Adottare tecniche di budgeting

Definire, secondo il target di riferimento, i cataloghi di offerta ricettiva, includendo anche offerte promozionali

Realizzare attività di studio e di analisi del mercato e della concorrenza per strutturare offerte competitive

Definire pacchetti ad hoc, su richiesta della clientela, in occasione di eventi, ricorrenze speciali, gite scolastiche, ecc..

**Titolo:** Gestione della sicurezza per attività di gestione del personale ed attività relazionali in genere

**Descrizione:** Individuare e valutare i fattori generici e specifici di rischio connessi ad attività di gestione del personale ed attività relazionali in genere, acquisendo informazioni aggiornate e promuovendo atteggiamenti consapevoli e collaborativi per il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza in azienda

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Aggiornamenti periodici con riferimento ai rischi specifici e con particolare riguardo al settore produttivo aziendale, alle novità normative, alle innovazioni nelle misure di prevenzione

Conoscenze specifiche in relazione ai propri compiti in materia di salute e sicurezza del lavoro: principali soggetti coinvolti e i relativi obblighi; definizione e individuazione dei fattori di rischio; valutazione dei rischi; individuazione delle misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione; tecniche di comunicazione e sensibilizzazione dei lavoratori; Modalità di esercizio della funzione di controllo dell'osservanza da parte dei lavoratori delle disposizioni di legge e aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro, e di uso dei DPI

Rischi caratteristici del settore o comparto di appartenenza dell'azienda e specifici riferiti alla propria mansione (ad es.: derivanti da: - condizioni ergonomiche sfavorevoli, esecuzioni ripetitive, disagio ambientale, stress relazionale, ecc.; - eccessivo carico di lavoro, scarsa autonomia , risorse disponibili insufficienti, conflitti e comportamenti negativi, posizione nella organizzazione non gratificante ed insufficiente gestione del cambiamento, ecc.; - caratteristiche ambientali ed ergonomiche del posto di lavoro, effetti oculo visivi e muscolo scheletrici, ripetitività nel contenuto del lavoro, ecc.) e conseguenti modalità di lavorazione in sicurezza, misure e procedure di prevenzione e protezione, antincendio, esodo e primo soccorso  
Concetti generali in tema di prevenzione e sicurezza sul lavoro (rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza)  
Uso e manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Adoperarsi direttamente per eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno dell'ente/azienda

Operare utilizzando in modo adeguato e secondo le prescrizioni, attrezzature e materiali

Prendere parte ai programmi formativi e di addestramento prescritti dalla normativa vigente e sottoporsi periodicamente ai controlli sanitari presso il medico competente

Identificare e valutare fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi ad attività di gestione del personale ed attività relazionali in genere, prevenendo e gestendo eventuali imprevisti o emergenze secondo le procedure previste

Operare applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza la attività di gestione del personale ed attività relazionali in genere

Contribuire a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro

Adoperarsi direttamente per eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno dell'ente/azienda

Operare utilizzando in modo adeguato e secondo le prescrizioni, attrezzature e materiali

Prendere parte ai programmi formativi e di addestramento prescritti dalla normativa vigente e sottoporsi periodicamente ai controlli sanitari presso il medico competente

Identificare e valutare fattori di rischio per la sicurezza e la salute, generali e connessi ad attività di gestione del personale ed attività relazionali in genere, prevenendo e gestendo eventuali imprevisti o emergenze secondo le procedure previste

Operare applicando tecniche adeguate ad eseguire in condizioni di sicurezza la attività di gestione del personale ed attività relazionali in genere

Contribuire a eliminare o ridurre emergenze o pericoli che possono verificarsi all'interno del contesto di lavoro

### Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive

### Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
55.10.00	Servizi di alloggio di alberghi e simili
55.20.10	Ostelli
55.20.20	Rifugi e baite di montagna
55.20.31	Case religiose di ospitalità
55.20.32	Altre case sociali di ospitalità
55.20.41	Bed and breakfast
55.20.42	Servizi di alloggio in camere, case e appartamenti per vacanze
55.30.01	Campeggi
55.30.02	Villaggi turistici e alloggi glamping
55.30.03	Aree attrezzate per veicoli ricreazionali
55.30.04	Marina resort
55.90.00	Altri servizi di alloggio

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso  
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2026 INAPP | All Rights Reserved