

## Assistente commissario di bordo

### SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Liguria

#### 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
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
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		

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	
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	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	2	X			X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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				
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:** Essere in grado di coadiuvare il responsabile della gestione dei servizi alberghieri di bordo nel conseguimento degli standard di pulizia previsti dalla compagnia

**Descrizione:** - Coadiuvare il responsabile della gestione dei servizi alberghieri di bordo, affinché le aree passeggeri ed equipaggio (cabine, saloni, ecc.) siano conformi agli standard di pulizia della Compagnia.

#### 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

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

Livelli attesi di servizio alberghiero garantiti dalla Compagnia di navigazione  
Modello organizzativo della hotellerie della Compagnia di navigazione  
Tecniche di organizzazione del servizio alberghiero su navi passeggeri  
Normativa igienico - sanitaria applicabile alla sezione hotel di una nave passeggeri

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare procedure per assicurare l'igiene della sezione hotellerie di una nave passeggeri  
Utilizzare modalità di comunicazione con i collaboratori per trasmettere le modalità di servizio previste per le specifiche mansioni  
Applicare procedure per rilevare tempestivamente scostamenti in merito agli standard di pulizia ed igiene  
Applicare metodi di monitoraggio sulle funzioni adibite all'igiene e pulizia  
Applicare i piani organizzativi previsti per le diverse funzioni della sezione hotellerie di una nave passeggeri

**Titolo:** Essere in grado di gestire la movimentazione dei passeggeri e dei membri dell'equipaggio relative all'imbarco e sbarco

**Descrizione:** - Gestire la movimentazione dei passeggeri e dei membri dell'equipaggio relative all'imbarco e sbarco; - Eseguire le procedure di controllo, monitoraggio e identificazione delle persone a bordo nave e nei momenti di imbarco e sbarco; - Raccogliere, esamin

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

Tipologie di documentazione di identificazione dei passeggeri di una nave  
Pratiche doganali e d'immigrazione dei membri dell'equipaggio e dei passeggeri a bordo  
Tecniche di elencazione e controllo di passeggeri ed equipaggio a bordo  
Metodi di identificazione del personale a bordo nave (targhette identificative, ecc.)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di verifica del numero di passeggeri ed equipaggio a bordo nave  
Utilizzare criteri per riconoscere la tipologia di documentazione necessaria all'imbarco e sbarco di passeggeri ed equipaggio

**Titolo:** Essere in grado di supervisionare il corretto utilizzo e funzionamento dei macchinari ed attrezzature alberghiere

**Descrizione:** - Supervisionare il corretto utilizzo e funzionamento dei macchinari ed attrezzature alberghiere, effettuando verifiche e controlli e trasmettendo indicazioni al personale della hotellerie.

## 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: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 di monitoraggio e controllo funzionamento macchinari e attrezzature alberghiere in uso sulle navi  
Tecniche manutenzione macchinari e attrezzature alberghiere in uso sulle navi

passeggeri

Tipologie di macchinari e attrezzature alberghiere in uso sulle navi passeggeri

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare metodi di monitoraggio sul funzionamento dei macchinari ed attrezzature alberghiere in uso sulle navi passeggeri

Utilizzare modalità di segnalazione al diretto superiore dei guasti ed interventi di manutenzione o riparazione dei macchinari e delle attrezzature alberghiere in uso sulle navi

**Titolo:** Essere in grado di coadiuvare il responsabile nell'attuazione delle procedure per la sicurezza (safety, security e igiene alimenti) dei passeggeri

**Descrizione:** - Attuare le procedure di evacuazione, chiusure di emergenza e isolamento, appropriate con la natura dell'emergenza e nei tempi minori possibili; - Attuare le procedure e le pratiche per il lavoro sicuro per salvaguardare i passeggeri; - Attuare le azioni

Attività associate alla Competenza

#### CONOSCENZE

Normativa sulla prevenzione dell'inquinamento in mare

Sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento

Norme di igiene (HACCP)

Normativa su analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)

Normativa nazionale ed internazionale relativa alla gestione delle emergenze a bordo delle navi

Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento nel contesto della hotellerie di bordo

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare le procedure in capo al responsabile della gestione di un punto di riunione in caso di emergenza a bordo nave

Applicare procedure di controllo dello stato di conservazione degli alimenti

Applicare normativa sull'igiene dei prodotti alimentari

Applicare procedure di analisi dei rischi e controllo dei punti critici (HACCP)  
Applicare modalità di verifica del rispetto delle procedure di sicurezza a bordo  
Applicare procedure di verifica ispettiva piano di autocontrollo HACCP  
Applicare procedure di verifica rispetto alle disposizioni sulla tutela ambientale  
Applicare modalità di gestione della documentazione associata alla gestione  
della security, safety ed igiene alimentare nel contesto di una nave passeggeri  
Utilizzare criteri per minimizzare i rischi di security a bordo nave  
Applicare modalità di verifica dello stato di funzionamento dei dispositivi  
antincendio a bordo

**Titolo:** Essere in grado di coadiuvare il responsabile della gestione delle risorse  
umane della sezione hotel di bordo

**Descrizione:** - Applicare le abilità di comando e lavoro di squadra nella gestione  
delle risorse umane della sezione hotellerie di bordo; - Applicare le procedure  
previste dalla compagnia per il coordinamento e l'organizzazione del lavoro  
della sezione hotellerie; - Va

#### 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

Procedure di gestione del personale nel contesto di una nave passeggeri  
Contratti di lavoro relativi al personale della sezione hotellerie di bordo  
Normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori  
Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni  
Stili di leadership  
Organizzazione alberghiera  
Tecnica alberghiera  
Gestione delle risorse umane

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare sistemi di sviluppo delle risorse umane  
Applicare tecniche di pianificazione delle attività  
Applicare tecniche di motivazione risorse umane  
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro  
Applicare tecniche di coordinamento del personale  
Applicare criteri di valutazione del personale  
Applicare tecniche di organizzazione dei turni di lavoro  
Applicare tecniche del lavoro in squadra

**Titolo:** Essere in grado di contribuire alla gestione delle attività di customer service, customer care e customer satisfaction

**Descrizione:** - Implementare gli standard aziendali di servizio nel contesto di una nave passeggeri, curando la soddisfazione del cliente ai fini della sua fidelizzazione.

## 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

Normativa sulla privacy nel contesto delle navi passeggeri e disposizioni per la responsabilità direttiva

Tecniche di rilevazione della Customer Satisfaction

Principi di customer satisfaction

Tipologie di servizi offerti dalla compagnia di navigazione

Principi di customer care

Normativa a tutela del consumatore nel contesto dei servizi alberghieri di bordo

Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare metodi di controllo qualità del servizio di hotellerie su navi passeggeri

Applicare tecniche di rilevazione delle aspettative e di soddisfazione del cliente

Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente

Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela

Applicare tecniche di pubbliche relazioni

Applicare tecniche di analisi dati di Customer satisfaction

## 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	Alberghi
55.20.10	Villaggi turistici
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.30	Rifugi di montagna

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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