

TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE RICETTIVE

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Veneto

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 |
| 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 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 | | |
| IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT | Friuli Venezia Giulia | 1 | | | X | |
| ANALISI DEI COSTI PRODUTTIVI DEL SERVIZIO DI RICETTIVITÀ | Friuli Venezia Giulia | 1 | | X | | |
| SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI | Friuli Venezia Giulia | 1 | | X | | |
| PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO | Friuli Venezia Giulia | 2 | | X | 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 BED&BREAKFAST | Lombardia | 1 | X | | | |
| GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI | Lombardia | 2 | X | | | X |
| GESTORE DI AGRITURISMO | 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 | | | | |
| 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: COORDINARE LA GESTIONE DEL PERSONALE DI STRUTTURE RICETTIVE

Obiettivo: Personale per la gestione dei diversi reparti/servizi di ricettività definito ed adeguato ai servizi da erogare, nel rispetto degli standard qualitativi previsti.

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 pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ricettive alberghiere e all'aperta – Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro – Procedure di controllo di gestione – Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione – Principi di organizzazione e gestione aziendale – Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione – Nozioni di qualità dei servizi
- Tecniche di pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ricettive alberghiere e all'aperta – Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro – Procedure di controllo di gestione – Tecniche di gestione del personale: selezione, coordinamento e valutazione – Principi di organizzazione e gestione aziendale – Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione – Nozioni di qualità dei servizi

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi reparti/servizi definendo mansioni e carichi di lavoro – Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste – Monitorare periodicamente l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione – Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione – Applicare tecniche e strumenti di selezione, gestione e valutazione del personale – Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali
- Pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi reparti/servizi definendo mansioni e carichi di lavoro – Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste – Monitorare periodicamente l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione – Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione – Applicare tecniche e strumenti di selezione, gestione e valutazione del personale – Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali

Titolo: GARANTIRE IL RIFORNIMENTO DELLE FORNITURE PER LA STRUTTURA RICETTIVA

Obiettivo: Processi di approvvigionamento delle diverse forniture definiti in relazione alle esigenze specifiche e al budget disponibile, gestendo la relazione con le diverse tipologie di fornitori di beni e servizi

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

- Norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica – Tipologia di attrezzature in uso nelle strutture alberghiere – Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti – Tecniche di negoziazione – Tecniche di monitoraggio delle scorte
- Norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica – Tipologia di attrezzature in uso nelle strutture alberghiere – Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti – Tecniche di negoziazione – Tecniche di monitoraggio delle scorte

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Analizzare i fabbisogni di forniture provenienti dai diversi reparti/servizi – Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente – Individuare i fornitori da contattare e definire il piano delle forniture – Applicare criteri di valutazione delle offerte più adeguate in relazione alle esigenze aziendali ed al budget disponibile – Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori – Supervisionare l'andamento dei rapporti di fornitura ed il rispetto delle condizioni concordate
- Analizzare i fabbisogni di forniture provenienti dai diversi reparti/servizi – Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la

disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente - Individuare i fornitori da contattare e definire il piano delle forniture - Applicare criteri di valutazione delle offerte più adeguate in relazione alle esigenze aziendali ed al budget disponibile - Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori - Supervisionare l'andamento dei rapporti di fornitura ed il rispetto delle condizioni concordate

Titolo: PIANIFICARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Obiettivo: Piano della manutenzione ordinaria e straordinaria in linea con la normativa vigente, sostenibile sul piano economico finanziario con evidenziazione dei tempi di realizzazione di eventuali allestimenti e con la programmazione delle attività di manutenzione ordinaria.

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

- Norme per l'acquisto di servizi e relativa contrattualistica - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva e di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione alle attività di manutenzione - Tipologie di elementi in dotazione negli spazi ricettivi - ristorativi - Tecniche di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria degli spazi e delle dotazioni - Tecniche di controllo e verifica dell'efficienza degli elementi in dotazione nella struttura - Procedure di pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
- Norme per l'acquisto di servizi e relativa contrattualistica - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva e di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione alle attività di manutenzione - Tipologie di elementi in dotazione negli spazi ricettivi - ristorativi - Tecniche di

gestione degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria degli spazi e delle dotazioni - Tecniche di controllo e verifica dell'efficienza degli elementi in dotazione nella struttura - Procedure di pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Analizzare costi e benefici ricavabili dall'allestimento di spazi ed attrezzature - Utilizzare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi delle strutture ricettive e ristorative - Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature e degli spazi ricettivi - ristorativi - Supervisionare le operazioni di manutenzione - Individuare i fornitori da contattare e selezionare le offerte - Definire il piano delle manutenzioni ordinarie - Individuare esigenze di manutenzione straordinaria
- Analizzare costi e benefici ricavabili dall'allestimento di spazi ed attrezzature - Utilizzare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi delle strutture ricettive e ristorative - Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature e degli spazi ricettivi - ristorativi - Supervisionare le operazioni di manutenzione - Individuare i fornitori da contattare e selezionare le offerte - Definire il piano delle manutenzioni ordinarie - Individuare esigenze di manutenzione straordinaria

Titolo: REALIZZARE LA GESTIONE E LA PROMOZIONE COMMERCIALE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Obiettivo: Strategia commerciale definita nelle sue componenti essenziali (target, partner, canali di promozione, offerte, ...) e sistema di customer care implementato

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

- Modelli e tecniche di marketing turistico e territoriale - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva e di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione alla gestione commerciale - Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking - Elementi di gestione di impresa e di tecnica commerciale: analisi dei costi e di pricing in relazione al periodo e alla domanda
- Standard di qualità del servizio - Tecniche di gestione della comunicazione e di risoluzione dei conflitti - Sistemi e procedure di customer care - Strategie, canali, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici
- Modelli e tecniche di marketing turistico e territoriale - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva e di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione alla gestione commerciale - Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking - Elementi di gestione di impresa e di tecnica commerciale: analisi dei costi e di pricing in relazione al periodo e alla domanda
- Standard di qualità del servizio - Tecniche di gestione della comunicazione e di risoluzione dei conflitti - Sistemi e procedure di customer care - Strategie, canali, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi all'aria aperta - Applicare tecniche per rilevare le tendenze e gli orientamenti del settore del turismo all'aria aperta - Individuare modalità e canali di promozione della struttura e dei suoi servizi - Utilizzare modelli di gestione operativa e di verifica dell'attività commerciale - Applicare tecniche di controllo di gestione - Definire l'offerta ed il pricing dei servizi ricettivi - Gestire rapporti con tour operator, agenzie di viaggio e canali di vendita online - Definire un sistema di customer care per gestire criticità e reclami in ottica di fidelizzazione del cliente
- Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi all'aria aperta - Applicare tecniche per rilevare le tendenze e gli orientamenti del settore del turismo all'aria aperta - Individuare modalità e canali di promozione della struttura e dei suoi servizi - Utilizzare modelli di gestione operativa e di verifica dell'attività commerciale - Applicare tecniche di controllo di gestione -

Definire l'offerta ed il pricing dei servizi ricettivi - Gestire rapporti con tour operator, agenzie di viaggio e canali di vendita online - Definire un sistema di customer care per gestire criticità e reclami in ottica di fidelizzazione del cliente

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 | 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 ricreativi |
| 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