

## 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

<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		
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
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 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