

Gestore di strutture ricettive alberghiere

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

REPERTORIO - Basilicata

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 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
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	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	2	X			X
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				
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				
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Competenze

Titolo: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Descrizione: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Obiettivo: prescrizioni in materia di sicurezza costantemente rispettate; salute e sicurezza dei lavoratori tutelate

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

criteri e metodi per la valutazione dei rischi
legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
metodi di sorveglianza
misure generali di tutela
organi di vigilanza, controllo, assistenza
principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
principali rischi legati all'uso di attrezzature
principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
procedure di emergenza e primo soccorso
uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare le misure di tutela e di prevenzione
applicare tecniche di primo soccorso
individuare gli aspetti cogenti relativi alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
riconoscere e valutare le diverse tipologie di rischio
riconoscere i principali rischi legati all'uso di attrezzature
usare e mantenere correttamente i principali dispositivi di protezione individuale

Titolo: Gestione della customer satisfaction

Descrizione: dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione

Obiettivo: dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e 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: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 marketing dei servizi turistici

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto

normativa del settore turistico

normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali

principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction

tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

tecniche di fidelizzazione della clientela

tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita

ABILITÀ/CAPACITÀ

effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami

fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction

identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti

individuare azioni di fidelizzazione della clientela

predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative

tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati

Titolo: Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

Descrizione: strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti

Obiettivo: strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti

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

elementi di contabilità e budgeting
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
normativa relativa ai servizi di accoglienza
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
standard di qualità del servizio
strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità
strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature
strumenti per la valutazione dei risultati

ABILITÀ/CAPACITÀ

formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali
formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti
monitorare lo standard di qualità del servizio
segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati
valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto

Titolo: Promozione dell'offerta turistica

Descrizione: piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica efficaci rispetto al target di utenza individuato; giusto mix di canali e contenuti

promozionali e comunicativi

Obiettivo: piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica efficaci rispetto al target di utenza individuato; giusto mix di canali e contenuti promozionali e comunicativi

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

caratteristiche del servizio offerto

elementi di marketing dei servizi turistici

geografia turistica e storia del territorio

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

metodologie e strumenti di marketing turistico

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

strategie di comunicazione del prodotto

strumenti di pubblicità e comunicazione

strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)

tecniche di promozione e vendita

terminologia di settore in lingua straniera

ABILITÀ/CAPACITÀ

definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie
determinare la tipologia di piano di comunicazione e il mix promozionale più adeguati al raggiungimento del target di utenza individuato

identificare i canali comunicativi piu' efficaci per la promozione dell'offerta turistica anche in lingua straniera
individuare tecniche e strumenti di promozione appropriati alle esigenze del target di utenza (new media, marketing on line, soluzioni e-commerce, ecc.)
strutturare attivita' promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli, etc.) secondo il tipo di offerta da promuovere

Titolo: Analisi del mercato

Descrizione: mercato obiettivo analizzato e valutato

Obiettivo: mercato obiettivo analizzato e valutato

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

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

elementi di marketing operativo

elementi di marketing strategico

elementi di matematica e statistica

metodologie di ricerca ed analisi dei dati

tecniche di benchmarking

tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.)
individuare bisogni e desideri dei consumatori
individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali
individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo

Titolo: Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare

Descrizione: fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica

Obiettivo: fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica

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

criteri di valutazione delle offerte commerciali
elementi di organizzazione aziendale
elementi e tecniche di organizzazione del lavoro
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
procedure e formule di cooperazione

risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi
standard di qualità dell'offerta da erogare
tecniche di analisi del rapporto costi/benefici
tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare
tecniche di negoziazione commerciale
tecniche di programmazione e controllo dei costi
terminologia di settore in lingua straniera
tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici

ABILITÀ/CAPACITÀ

attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori
interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata
negoziare e curare accordi contrattuali
promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale
selezionare i fornitori e le relative offerte
stabilire e gestire i contatti con gli attori locali
stipulare accordi commerciali

Titolo: Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale

Descrizione: offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili

Obiettivo: offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili

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

caratteristiche e aspettative dei target di utenza
elementi di contabilità dei costi
elementi di contabilità e budgeting
elementi di marketing dei servizi turistici
elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali
sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
metodologie e strumenti di marketing turistico
offerta turistica globale e territoriale
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
tecniche di reporting
tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno
confrontare i dati consuntivi con quelli di budget
definire il prezzo da associare all'offerta
definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili
definire lo stile e lo standard di offerta da proporre
fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati
interpretare bisogni e aspettative della clientela
monitorare lo stato di avanzamento del budget
predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività
rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili

Titolo: Posizionamento dell'offerta turistica

Descrizione: offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior numero di turisti

Obiettivo: offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior

numero di turisti

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

elementi di marketing dei servizi turistici

il mercato del turismo e le sue tendenze

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

metodologie e strumenti di marketing turistico

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato

tecniche di comunicazione pubblicitaria

tecniche di promozione e vendita

tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela

tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici

ABILITÀ/CAPACITÀ

identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica

individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico

interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali

stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato

Titolo: Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza

Descrizione: conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda

Obiettivo: conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda

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

elementi di organizzazione aziendale

sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)

modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto

normativa (europea, nazionale e regionale) in materia di ospitalità e forme di ricettività

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

regimi e normativa relativi alla conduzione delle diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere ed extra-alberghiere, turistiche e agrituristiche)

sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda

standard di qualità del servizio

strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva

strumenti per la valutazione dei risultati

tipologia di strutture ricettive e loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale

tipologie di strutture ricettive (alberghiera ed extra-alberghiera; in strutture fisse o en plein air; in strutture individuali o in spazi comuni; in centri abitati (storici) o in strutture dedicate, ecc.)

strumenti di monitoraggio e valutazione delle performance

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo (ricezione alberghiera, ospitalità diffusa, ospitalità in case vacanza o en plein air, ecc.)

coordinare i reparti e garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una struttura ricettiva, a prescindere dalla sua tipologia

coordinare il servizio durante tutte le fasi del suo sviluppo

effettuare la supervisione di tutte le attività di ricettività-accoglienza

monitorare lo standard di qualità del servizio

valutare la corretta performance dei propri collaboratori

valutare le politiche e le misure di accoglienza e ricettività più consone alla tipologia di struttura e alla tipologia di utenza

verificare e garantire l'ottimizzazione delle procedure ricettive impiegabili in una struttura ricettiva (alberghiere ed extra-alberghiere)

Titolo: Implementazione e gestione di un sistema qualità

Descrizione: sistema di qualità adeguatamente implementato e gestito

Obiettivo: sistema di qualità adeguatamente implementato e gestito

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

CONOSCENZE

analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo

nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità

criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità

criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori

elementi di analisi organizzativa
gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme di settore
metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing
metodi per la gestione dei reclami
metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità
principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità
tecniche di conduzione degli audit interni
tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore
applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, ecc.)
definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità
definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale
definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder
definire la struttura organizzativa e le responsabilità
definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive
definire le modalità per la gestione dei reclami
effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità
effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione
pianificare e attuare gli audit interni

Titolo: Direzione amministrativa e controllo di gestione

Descrizione: costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati

Obiettivo: costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati

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

sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

tecniche di benchmarking

principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza

logiche della pianificazione strategica

sistemi di contabilita' analitica

sistemi di reportistica aziendale

stili di controllo

tecniche di analisi per indici (ratios)

tecniche della gestione budgetaria

tecniche di misurazione delle performance

ABILITÀ/CAPACITÀ

applicare tecniche di benchmarking

definire i target e gli indicatori di performance

mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap

misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi e dei risultati e dei principali indici

predisporre il budget finanziario

supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi

trasferire i risultati del monitoraggio ai centri di responsabilita'

utilizzare sistemi di reportistica aziendale

Titolo: Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa

Descrizione: risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali; piano organizzativo

conforme alle specificita' aziendali

Obiettivo: risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali; piano organizzativo conforme alle specificita' aziendali

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

elementi di organizzazione aziendale
tecniche e strumenti di esercizio della leadership
normativa del settore turistico
principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza
standard di qualita' del servizio
metodi e strumenti per l'analisi organizzativa
normativa sui contratti di settore
strumenti e software a supporto della gestione dell'attivita' di progetto/impresa
strumenti per la valutazione dei risultati
tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
sicurezza sul lavoro: regole e modalita' di comportamento (generali e specifiche)

ABILITÀ/CAPACITÀ

definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale
identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale
individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attivita' e le risorse umane da coinvolgere
monitorare l'andamento complessivo dell'attivita' al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato
definire ed implementare il piano organizzativo in relazione alle strategie definite
utilizzare tecniche di gestione e leadership
definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti della struttura organizzativa
favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa

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