

Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere

 SETTORE 23. [Servizi turistici](#)

REPERTORIO - Campania

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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata	4	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Lazio	4	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	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 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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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
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 delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Calabria	2		X	X	
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		X		
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X			
GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'	Friuli Venezia Giulia	3		X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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				
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Competenze

Titolo: Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

Descrizione: Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

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

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Strumenti per la valutazione dei risultati

Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature

Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità

Normativa relativa ai servizi di accoglienza

Standard di qualità del servizio

Elementi di contabilità e budgeting

ABILITÀ/CAPACITÀ

Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati

Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto

Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti

Monitorare lo standard di qualità del servizio

Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali

Titolo: Implementazione e gestione di un sistema qualità

Descrizione: Implementazione e gestione di un sistema qualità

Obiettivo: "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore
Elementi di analisi organizzativa
Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori
Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo
Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità
Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
Tecniche di conduzione degli audit interni
Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità
Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità
Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità
Metodi per la gestione dei reclami
Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing

ABILITÀ/CAPACITÀ

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

Titolo: Gestione della customer satisfaction

Descrizione: Gestione della customer satisfaction

Obiettivo: Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di fidelizzazione della clientela
Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita
Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction
Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali
Principali sistemi operativi ed applicazioni software.
Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto
Normativa del settore turistico
Elementi di marketing dei servizi turistici

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

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

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

Attività associate alla Competenza

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
Metodologie e strumenti di marketing turistico
Offerta turistica globale e territoriale
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: Direzione amministrativa e controllo di gestione

Descrizione: Direzione amministrativa e controllo di gestione

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

- Tecniche di benchmarking
- Tecniche di misurazione delle performance
- Tecniche della gestione budgetaria
- Tecniche di analisi per indici (ratios)
- Sistemi di contabilità analitica
- Sistemi di reportistica aziendale
- Stili di controllo
- Logiche della pianificazione strategica

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Utilizzare sistemi di reportistica aziendale
- Trasferire i risultati del monitoraggio ai "centri di responsabilità"
- Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi
- Predisporre il budget
- Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap
- Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici
- Definire i target e gli indicatori di performance
- Applicare tecniche di benchmarking

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

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

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

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Strumenti per la valutazione dei risultati
Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva
Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda
Normativa (europea, nazionale e regionale) in materia di ospitalità e forme di ricettività
Regimi e normativa relativi alla conduzione delle diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere ed extra - alberghiere, turistiche e agrituristiche)
Standard di qualità del servizio
Strumenti di monitoraggio e valutazione delle performance
Tipologia di strutture ricettive e loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale
Elementi di organizzazione aziendale
Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto
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

ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare e garantire l'ottimizzazione delle procedure ricettive impiegabili in una struttura ricettiva (alberghiere ed extra-alberghiera)
Valutare le politiche e le misure di accoglienza e ricettività più consone alla tipologia di struttura e alla tipologia di utenza
Monitorare lo standard di qualità del servizio
Valutare la corretta performance dei propri collaboratori
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
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.)

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

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

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

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Criteri di valutazione delle offerte commerciali
Elementi di organizzazione aziendale
Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro
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: Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Descrizione: Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

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

Tecniche di promozione e vendita

Metodologie e strumenti di marketing turistico

Tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici

Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela

Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato

Tecniche della comunicazione pubblicitaria

Elementi di marketing dei servizi turistici

Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze

Metodologie di ricerca ed analisi dei dati

ABILITÀ/CAPACITÀ

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

Individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo

Interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali

Individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico

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

Individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali

Applicare tecniche di segmentazione della clientela

Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato

obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.)

Titolo: Sviluppo di iniziative promozionali

Descrizione: Sviluppo di iniziative promozionali

Obiettivo: Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Elementi di marketing operativo
Strumenti di pubblicità e comunicazione
Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione
Elementi di customer satisfaction
Strategie e tecniche di promozione
Elementi caratterizzanti del campo di business
Comunicazione multimediale e social media marketing
Strategie di branding

ABILITÀ/CAPACITÀ

Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate
Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business
Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale
Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.)
Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing
Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc.
Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)

Titolo: Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa

Descrizione: Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa

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

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 comunicazione e relazione interpersonale

Tecniche e strumenti di esercizio della leadership

Strumenti per la valutazione dei risultati

Strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa

Normativa sui contratti di settore

Standard di qualità del servizio

Elementi di analisi organizzativa

Elementi di organizzazione aziendale

Normativa del settore turistico

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di gestione e leadership

Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa

Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti della struttura organizzativa

Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato

Individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere

Identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla

realizzazione del prodotto/servizio finale
 Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale
 Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite

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