

## Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-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
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	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
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

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
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		
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	

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT	Friuli Venezia Giulia	1			X	
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X
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	

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				
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:** 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: 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:** Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale



**Descrizione:** Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale

**Obiettivo:** Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Stili di controllo  
Tecniche della gestione budgetaria  
Tecniche di analisi per indici (ratios)  
Tecniche di misurazione delle performance  
Sistemi di contabilità analitica  
Sistemi di reportistica aziendale  
Organizzazione e gestione aziendale  
Prodotti e servizi assicurativi business  
Prodotti e servizi bancari business  
Logiche della pianificazione strategica  
Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale  
Elementi di diritto commerciale  
Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare sistemi di reportistica aziendale  
Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici  
Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività  
Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni  
Predisporre il budget  
Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi  
Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari  
Espletare gli adempimenti contabili prescritti  
Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori  
Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap  
Definire i target e gli indicatori di performance  
Adempiere agli obblighi tributari  
Applicare tecniche di benchmarking  
Curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base

**Titolo:** Accoglienza e assistenza al cliente

**Descrizione:** Accoglienza e assistenza al cliente

**Obiettivo:** Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale  
Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto  
Terminologia di settore in lingua straniera  
Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente  
Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento  
Principali sistemi operativi ed applicazioni software.  
Elementi di marketing dei servizi turistici

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio  
Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso  
Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente  
Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente  
Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso  
Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela

**Titolo:** Gestione delle prenotazioni

**Descrizione:** Gestione delle prenotazioni

**Obiettivo:** Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Tecniche di promozione e vendita

Terminologia di settore in lingua straniera

Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)

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

Offerta turistica globale e territoriale

Strategie e tecniche di revenue e yield management

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso

Promuovere e vendere i servizi disponibili

Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali

Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera

Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori

**Titolo:** Evasione di procedure di check-in e check-out

**Descrizione:** Evasione di procedure di check-in e check-out

**Obiettivo:** Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali  
Procedure standard di check-in e check-out  
Terminologia di settore in lingua straniera  
Tecniche di accoglienza del cliente  
Tecniche di comunicazione interpersonale  
Standard di qualità del servizio  
Software per la gestione delle prenotazioni alberghiere  
Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura  
Presentare ed eventualmente far visitare la struttura ricettiva agli ospiti  
Riscuotere i pagamenti e rilasciare le relative ricevute/fatture  
Espletare le procedure per la registrazione dei clienti in ingresso e in uscita  
Garantire la custodia dei bagagli se richiesto dal cliente  
Differenziare le procedure di check-in e check-out a seconda della tipologia di utenza e della tipologia di struttura ricettiva

**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)

## 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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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