

GESTORE DI CAMPEGGIO

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

REPERTORIO - Lombardia

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 extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive 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
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
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
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
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	
Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agrituristica	Calabria	3	X	X		X
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		X		
GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'	Friuli Venezia Giulia	3		X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA	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				
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Competenze

Titolo: Effettuare procedure di check-in e check-out

Descrizione: Effettuare procedure di check-in e check-out

Obiettivo: Effettuare procedure di check-in e check-out

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Terminologia specifica in lingua straniera
Normativa in materia di tutela della privacy
Elementi di disciplina dei contratti
Seconda lingua straniera
Tecnica di prenotazione
Organizzazione strutture ricettive

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione
Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Applicare procedure di gestione pagamenti
Applicare procedure di custodia valori
Applicare procedure di registrazione documenti contabili
Utilizzare software gestione delle prenotazioni
Applicare tecniche di gestione delle prenotazioni
Applicare procedure standard di check-in e check-out

Titolo: Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura

Descrizione: Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura

Obiettivo: Effettuare il rifornimento delle forniture della struttura

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
Elementi di controllo di gestione
Organizzazione strutture ricettive
Normativa nazionale e regionale di settore

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di budgeting
Applicare modalità di gestione delle scorte
Applicare procedure per l'approvvigionamento
Applicare criteri di selezione fornitori
Applicare tecniche di definizione ordini commerciali
Applicare tecniche di valutazione di offerte
Applicare procedure di controllo ordini

Titolo: Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

Descrizione: Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

Obiettivo: Effettuare la gestione commerciale della struttura ricettiva

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: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 marketing
Elementi di contabilità
Adempimenti e scadenze fiscali
Elementi di contrattualistica del lavoro
Elementi di gestione d'impresa
Elementi di tecnica commerciale
Normativa nazionale e regionale di settore
Normativa strutture ricettive
Mercato del turismo
Organizzazione strutture ricettive
Organizzazioni turistiche

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare software gestionale per contabilità
Applicare tecniche promozionali
Applicare procedure di approvvigionamento
Applicare tecniche di marketing operativo
Applicare modalità di calcolo margini di vendita
Applicare metodologie di definizione di piani di comunicazione
Applicare criteri di valutazione offerte
Applicare tecniche di definizione prezzi
Applicare criteri di selezione fornitori
Applicare modalità di gestione delle scorte
Applicare tecniche di controllo di gestione
Applicare tecniche di budgeting

Titolo: Accogliere e gestire la relazione con i clienti

Descrizione: Accogliere e gestire la relazione con i clienti

Obiettivo: Accogliere e gestire la relazione con i clienti

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Tecniche di comunicazione
Seconda lingua estera
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera
Tecniche di accoglienza clienti

ABILITÀ/CAPACITÀ

Condurre conversazione in lingua italiana
Utilizzare tecniche di comunicazione
Condurre conversazione in lingua straniera
Effettuare il servizio secondo standard di qualità previsto
Fornire informazioni sul territorio e sull'ambiente circostante
Gestire reclami e inconvenienti
Interpretare le richieste del cliente
Proporre servizi e prodotti
Utilizzare forme di accoglienza per diversi tipi di clientela (singoli, gruppi, ecc.)
Raccogliere richieste e osservazioni clienti

Titolo: Gestire le criticità nei rapporti con i clienti

Descrizione: Gestire le criticità nei rapporti con i clienti

Obiettivo: Gestire le criticità nei rapporti con i clienti

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

Tecniche di comunicazione
Normativa sui beni culturali e paesaggistici e sulle attività culturali
Lessico tecnico in lingua italiana ed estera
Tecniche di accoglienza clienti
Conoscenze disciplinari specifiche pertinenti l'istituto di riferimento
Effettuare servizio secondo standard qualità previsto
Formulare proposte miglioramento standard aziendali
Lingua straniera (C1-C2)
Servizi e opportunità della struttura ricettiva
Standard di qualità del servizio
Normativa servizi e strutture ricettive

ABILITÀ/CAPACITÀ

Utilizzare tecniche di comunicazione
Condurre conversazione in lingua italiana
Condurre conversazione in lingua straniera
Gestire reclami e inconvenienti
Interpretare le richieste del cliente
Raccogliere richieste e osservazioni clienti
Formulare proposte miglioramento standard aziendali
Rapportarsi con altre aree operative

Titolo: Effettuare la gestione del personale di strutture ricettive

Descrizione: Effettuare la gestione del personale di strutture ricettive

Obiettivo: Effettuare la gestione del personale di strutture ricettive

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

Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
 Elementi di organizzazione aziendale
 Elementi di contrattualistica del lavoro
 Tecnica strutture ricettive
 Organizzazione strutture ricettive
 Procedure di gestione del personale
 Gestione delle risorse umane

ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare tecniche di gestione del personale
 Applicare modalità di coordinamento del lavoro
 Applicare tecniche di motivazione risorse umane
 Applicare tecniche di pianificazione delle attività

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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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