

## Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica

 **SETTORE 23. Servizi turistici**

REPERTORIO - Calabria

### 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

<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 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
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

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 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		
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT	Friuli Venezia Giulia	1			X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
ANALISI DEI COSTI PRODUTTIVI DEL SERVIZIO DI RICETTIVITÀ	Friuli Venezia Giulia	1		X		
SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI	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 AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	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	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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				
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: Pianificazione delle attività

**Descrizione:** Pianificare le attività della struttura ricettiva al fine di individuare i punti di forza ed i punti critici di gestione organizzando tutti gli interventi volti a garantire lo standard qualitativo aziendale

### 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

Sistemi di pianificazione e controllo di gestione per dirigere la struttura ricettiva avendo come obiettivo il conseguimento del risultato fissato in accordo con la proprietà

Normative di settore sulla sicurezza sia dei luoghi di lavoro, che del soggiorno dei Clienti (antincendio, pronto soccorso, ecc...)

Fondamenti del controllo di gestione per l'applicazione di eventuali correttivi gestionali in corso di esercizio

Caratteristiche della struttura: immobile, impianti, macchinari, attrezzature, arredi, ecc... al fine di pianificare interventi di ordinaria/straordinaria

manutenzione su segnalazione dei vari capi servizio

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Analizzare flussi dei costi e ricavi dell'azienda al fine di allinearli al bilancio previsionale

Applicare in corso d'esercizio eventuali correttivi gestionali per correggere eventuali scostamenti dai parametri previsti dal budget previsionale

Analizzare i risultati dei vari reparti aziendali

Definire le strategie aziendali in relazione ai mutamenti del mercato turistico

Individuare i fornitori, interni o esterni, a cui delegare la realizzazione degli interventi di manutenzione

### Titolo: Gestione del personale

**Descrizione:** Gestire e amministrare il personale ottimizzando il rapporto tra esigenze organizzative e 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: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 valutazione, selezione del personale per assicurare ad ogni reparto la copertura utile alla rotazione dei turni, ferie, malattie

Principi di organizzazione aziendale inerenti l'intera struttura ricettiva ivi compresi le funzioni ed i processi lavorativi al fine di assegnare ad ogni collaboratore il giusto inquadramento in azienda

Contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, gli accordi integrativi provinciali o aziendali per assegnare compiti e funzioni ai collaboratori

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Valutare in accordo con la proprietà le segnalazioni dei capi servizio inerenti la gestione delle risorse umane

Pianificare su segnalazione dei capi-servizio eventuali assunzioni del personale a tempo indeterminato, determinato, stagionale ed extra

Pianificare la formazione individuale o collettiva del personale

Mediare in collaborazione con la proprietà i rapporti con le RSU (rappresentanze sindacali unitarie) dove presenti

Gestire in collaborazione con i capi servizio i piani ferie/permessi ecc... dei dipendenti

## Titolo: Gestione dei rapporti

**Descrizione:** Gestire i rapporti con i fornitori (Agenzie di Viaggio, Tour Operator providers) affinché l'azienda possa apparire sul maggior numero possibile di canali di vendita per garantire in ogni momento dell'esercizio la massima occupazione ricettiva ed il raggio

## 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 marketing per consolidare il posizionamento della struttura ricettiva nei mercati già acquisiti e pianificare tecniche di penetrazione in nuovi mercati  
Principali canali di vendita e assetto dei mercati per pianificare le strategie di promozione



Principali associazioni di categoria degli albergatori per individuare reti di fornitori  
Agenzie di viaggio e i maggiori tour operator esteri o nazionali per coadiuvare la proprietà nella stipula di contratti di collaborazione

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Collaborare con i propri fornitori per commercializzare pacchetti turistici in linea con le esigenze della clientela  
Verificare la regolarità dei pagamenti ai fornitori, gestendo gli insoluti  
Stipulare con i maggiori tour operator nazionali e stranieri contratti e/o convenzioni seguendo le direttive impartite dalla proprietà  
Effettuare ricerche di mercato per individuare servizi accessori da poter offrire ai fornitori

**Titolo: Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva**

**Descrizione: Organizzare l'attività dei reparti della struttura ricettiva coordinando le informazioni fornite dai capi-servizio (ricevimento-cucina-amministrazione)**

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 gestione e organizzazione del Food & Beverage Management per valutare gli acquisti e l'attività del F&B Manager

Organizzazione della struttura per garantire la coerenza tra la gestione e le strategie aziendali

Normative comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali del turismo per poter dirigere la struttura ricettiva nel rispetto delle leggi in vigore

Contabilità alberghiera per supervisionare il reparto amministrativo nella redazione dei bilanci consuntivi e previsionali per una corretta gestione economico-finanziaria

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Verificare la corretta applicazione delle procedure contabili ed amministrative di tutti i reparti della struttura ricettiva

Verificare l'operatività dei reparti programmando incontri cadenzati con i capi servizio

Organizzare le attività di tutti i reparti della struttura ricettiva demandando ai capi servizio le responsabilità di attuazione dei compiti a loro assegnati

Coordinare l'operato dei capi-servizio, verificando che sia svolto in accordo alle deleghe loro assegnate

## Titolo: Politiche di promozione

**Descrizione:** Attuare le politiche di promozione della struttura ricettiva attraverso interventi di marketing, per ottenere il massimo utilizzo 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: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 strategia tariffaria (revenue management) per rendere la tariffa dinamica intervenendo giornalmente sui siti dove la struttura è presente

Tecniche di gestione e organizzazione del pricing per gestire il prezzo di vendita delle camere secondo il periodo e la domanda

Metodologie di comparazione (Megasearch) tra le strutture ricettive con pari requisiti alla propria, per definire la tariffa di vendita migliore

I principali canali di vendita per trovare nuovi potenziali segmenti di mercato dove poter inserire la propria azienda (eventi fieristici di settore, inserzioni su riviste specializzate, workshop, ecc...)

## ABILITÀ/CAPACITÀ

Mettere in atto le strategie di comunicazione e marketing, al fine di aderire a consorzi o marchi di catena per aumentare la capacità di vendita e la propria visibilità sul mercato nazionale ed estero

Formulare offerte e pacchetti flessibili avvalendosi delle potenzialità offerte dall'e-commerce

Curare i rapporti con i tour operator e le agenzie di viaggio nazionali ed estere

Confrontarsi con i competitors e le loro tariffe di vendita delle camere e dei servizi accessori al fine di mantenere la competitività della propria offerta

## 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

Codice Ateco	Titolo Ateco
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