

TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE RICETTIVE

 SETTORE 23. [Servizi turistici](#)

REPERTORIO - Veneto

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

Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata
Gestore di strutture ricettive alberghiere	Basilicata
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata
Direttore d'albergo	Liguria
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia
Tecnico della gestione di struttura ricettiva	Marche
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Toscana

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
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere	Campania	4	X	X	X	X
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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
Operatore agriturismo e di fattoria didattica	Valle d'Aosta	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

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
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			
GESTIONE DEL CICLO DI PRODUZIONE DEL SERVIZIO DI RICETTIVITA'	Friuli Venezia Giulia	3		X	X	X
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	1			X	
Assistente commissario di bordo	Liguria	3		X	X	X
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X			X
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Molise	3		X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA E OSPITALITA' SOCIALE E TURISTICO-RURALE (SPEZIALISIERTE FACHKRAFT FÜR AGROTOURISMUS UND GROßHAUSHALTE)	Provincia autonoma di Bolzano	3	X	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 delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Toscana	2		X	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
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
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				
OPERATORE AI SERVIZI AGRITURISTICI (FACHKRAFT FÜR AGROTOURISMUS)	Provincia autonoma di Bolzano	0				
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Sicilia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Toscana	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Competenze

Titolo: COORDINARE LA GESTIONE DEL PERSONALE DI STRUTTURE RICETTIVE

Obiettivo: Personale per la gestione dei diversi reparti/servizi di ricettività definito ed adeguato ai servizi da erogare, nel rispetto degli standard qualitativi previsti.

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 pianificazione e di gestione delle attività e dei processi di lavoro in strutture ricettive alberghiere e all'aperta - Elementi di contrattualistica e di diritto del lavoro - Procedure di controllo di gestione - Tecniche di gestione del

personale: selezione, coordinamento e valutazione - Principi di organizzazione e gestione aziendale - Tecniche di comunicazione assertiva e di negoziazione - Nozioni di qualità dei servizi

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Pianificare l'organizzazione delle attività nei diversi reparti/servizi definendo mansioni e carichi di lavoro - Analizzare il fabbisogno di risorse umane e di aggiornamenti o formazione per lo svolgimento delle attività previste - Monitorare periodicamente l'andamento delle attività per verificare l'adeguatezza della pianificazione - Supervisionare le attività garantendo obiettivi e standard di produzione - Applicare tecniche e strumenti di selezione, gestione e valutazione del personale - Definire interventi e soluzioni a fronte di criticità organizzative e gestionali

Titolo: GARANTIRE IL RIFORNIMENTO DELLE FORNITURE PER LA STRUTTURA RICETTIVA

Obiettivo: Processi di approvvigionamento delle diverse forniture definiti in relazione alle esigenze specifiche e al budget disponibile, gestendo la relazione con le diverse tipologie di fornitori di beni e servizi

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

- Norme per l'acquisto di beni e servizi e relativa contrattualistica - Tipologia di attrezzature in uso nelle strutture alberghiere - Tecniche di approvvigionamento e gestione degli acquisti - Tecniche di negoziazione - Tecniche di monitoraggio delle scorte

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Analizzare i fabbisogni di forniture provenienti dai diversi reparti/servizi - Pianificare gli ordini sulla base del programma aziendale assicurando la disponibilità delle materie prime necessarie quotidianamente - Individuare i fornitori da contattare e definire il piano delle forniture - Applicare criteri di valutazione delle offerte più adeguate in relazione alle esigenze aziendali ed al budget disponibile - Applicare tecniche di gestione delle relazioni commerciali con i fornitori - Supervisionare l'andamento dei rapporti di fornitura ed il rispetto delle condizioni concordate

Titolo: PIANIFICARE LA MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Obiettivo: Piano della manutenzione ordinaria e straordinaria in linea con la normativa vigente, sostenibile sul piano economico finanziario con evidenziazione dei tempi di realizzazione di eventuali allestimenti e con la programmazione delle attività di manutenzione ordinaria.

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

- Norme per l'acquisto di servizi e relativa contrattualistica - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva e di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione alle attività di manutenzione - Tipologie di elementi in dotazione negli spazi ricettivi - ristorativi - Tecniche di gestione degli interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria degli spazi e delle dotazioni - Tecniche di controllo e verifica dell'efficienza degli elementi in dotazione nella struttura - Procedure di pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Analizzare costi e benefici ricavabili dall'allestimento di spazi ed attrezzature - Utilizzare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi delle strutture ricettive e ristorative - Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature e degli spazi ricettivi - ristorativi - Supervisionare le operazioni di manutenzione - Individuare i fornitori da contattare e selezionare le offerte - Definire il piano delle manutenzioni ordinarie - Individuare esigenze di manutenzione straordinaria

Titolo: REALIZZARE LA GESTIONE E LA PROMOZIONE COMMERCIALE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

Obiettivo: Strategia commerciale definita nelle sue componenti essenziali (target, partner, canali di promozione, offerte, ...) e sistema di customer care implementato

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: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

- Modelli e tecniche di marketing turistico e territoriale - Norme e regolamenti concernenti l'esercizio dell'attività ricettiva e di ristorazione ed adempimenti ad essi connessi in relazione alla gestione commerciale - Tecniche di analisi di mercato e di benchmarking - Elementi di gestione di impresa e di tecnica commerciale: analisi dei costi e di pricing in relazione al periodo e alla domanda - Standard di qualità del servizio - Tecniche di gestione della comunicazione e di risoluzione dei conflitti - Sistemi e procedure di customer care - Strategie, canali, tecniche e strumenti di promozione e commercializzazione dei servizi turistici

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Applicare tecniche di benchmarking per l'analisi dei servizi ricettivi all'aria aperta - Applicare tecniche per rilevare le tendenze e gli orientamenti del settore del turismo all'aria aperta - Individuare modalità e canali di promozione della struttura e dei suoi servizi - Utilizzare modelli di gestione operativa e di verifica dell'attività commerciale - Applicare tecniche di controllo di gestione - Definire l'offerta ed il pricing dei servizi ricettivi - Gestire rapporti con tour operator, agenzie di viaggio e canali di vendita online - Definire un sistema di customer care per gestire criticità e reclami in ottica di fidelizzazione del cliente

Codici ISTAT CP2011 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 2019 INAPP | All Rights Reserved