

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

 SETTORE 23. [Servizi turistici](#)

REPERTORIO - Toscana

### 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

<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 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 alberghiere	Campania	4	X	X	X	X
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
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
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agrituristica	Calabria	3	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>
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	
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
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

<b>Qualificazione</b>	<b>Repertorio</b>	<b>RA coperti</b>	<b>RA1</b>	<b>RA2</b>	<b>RA3</b>	<b>RA4</b>
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
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
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
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: 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

#### 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

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

Normative di settore sulla sicurezza sia dei luoghi di lavoro, che del soggiorno dei Clienti (antincendio, 626, pronto soccorso, ecc...)

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Analizzerei risultati dei vari reparti aziendali  
Definirei strategie aziendali in relazione ai mutamenti del mercato turistico  
Analizzerei flussi dei costi e ricavi dell'azienda al fine di allinearli al bilancio previsionale  
Applicarei in corso d'esercizio eventuali correttivi gestionali per correggere eventuali scostamenti dai parametri previsti dal budget previsionale  
Individuerei 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

### CONOSCENZE

Contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, gli accordi integrativi provinciali o aziendali per assegnare compiti e funzioni ai collaboratori  
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  
Tecniche di valutazione, selezione del personale per assicurare ad ogni reparto la copertura utile alla rotazione dei turni, ferie, malattie

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Pianificarei su segnalazione dei capi-servizio eventuali assunzioni del personale a tempo indeterminato, determinato, stagionale ed extra  
Valuterei in accordo con la proprietà le segnalazioni dei capi servizio inerenti la gestione delle risorse umane  
Pianificarei la formazione individuale o collettiva del personale



Gestire in collaborazione con i capi servizio i piani ferie/permessi ecc... dei dipendenti  
Mediare in collaborazione con la proprietà i rapporti con le RSU (rappresentanze sindacali unitarie) dove presenti

### **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

### **CONOSCENZE**

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...)  
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

### **ABILITÀ/CAPACITÀ**

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  
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

**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

#### CONOSCENZE

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

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

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

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

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

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

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

**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 raggiung

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Principali canali di vendita e assetto dei mercati per pianificare le strategie di promozione

Agenzie di viaggio e i maggiori tour operator esteri o nazionali per coadiuvare la proprietà nella stipula di contratti di collaborazione

Principali associazioni di categoria degli albergatori per individuare reti di fornitori

Tecniche di marketing per consolidare il posizionamento della struttura ricettiva nei mercati già acquisiti e pianificare tecniche di penetrazione in nuovi mercati

### ABILITÀ/CAPACITÀ

Stipulare con i maggiori tour operator nazionali e stranieri contratti e/o convenzioni seguendo le direttive impartite dalla proprietà

Collaborare con i propri fornitori per commercializzare pacchetti turistici in linea con le esigenze della clientela

Effettuare ricerche di mercato per individuare servizi accessori da poter offrire ai fornitori

Verificare la regolarità dei pagamenti ai fornitori, gestendo gli insoluti

### Codici ISTAT CP2011 associati

Codice	Titolo
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive

## Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
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