



Profilo Professionale

Responsabile Gestione Operativa
Sedi di Firenze e Napoli

Roma

20 febbraio 2026





Finalità

Il Responsabile Gestione Operativa organizza e coordina le attività ed il personale impiegato nell'organizzazione dei servizi al pubblico nei musei, nelle aree archeologiche e per le attività tecnico-specialistiche presso gli istituti del MIC, pianificando le attività e le risorse necessarie per il corretto espletamento dei servizi secondo gli standard definiti dal contratto con la committenza. Monitora lo svolgimento dei servizi affidati e consuntiva la realizzazione degli stessi. Si occupa inoltre di interfacciarsi con la committenza relativamente alle rimodulazioni dei servizi in essere, provvedendo alla risoluzione di eventuali criticità.

Questa figura svolge funzioni ad alto contenuto professionale, che sovrintendono allo svolgimento dei servizi operativi, con carattere di iniziativa e di autonomia operativa nell'ambito delle responsabilità ad essa delegate.

Elementi di contesto

Ambito/i di riferimento:

Il contesto in cui opera questa figura è l'erogazione di servizi a supporto del Ministero della Cultura.

Collocazione/i organizzativa/e:

Collaborerà alle strette dipendenze del Responsabile di Commessa

Competenze

1. Essere in grado di definire il programma di erogazione di un servizio

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- assegnare le risorse umane necessarie per la corretta erogazione del servizio per un corretto bilanciamento delle forze di produzione.
- redigere la pianificazione delle attività e dei servizi affidati individuando i relativi indicatori di verifica della qualità.
- riorganizzare le risorse e i mezzi all'insorgere di imprevisti, consultandosi, se necessario, con il Responsabile di riferimento.

Conoscenze

Metodologie di controllo della qualità dei processi di erogazione dei servizi
Tecniche di valutazione prestazioni professionali
Elementi di gestione e coordinamento delle risorse umane
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici

Abilità

Applicare protocolli sistemi qualità aziendali
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
Applicare tecniche di ottimizzazione delle risorse
Utilizzare schede tecniche e modulistica
Utilizzare strumenti di programmazione
Applicare tecniche di pianificazione aziendale

2. Essere in grado di effettuare il coordinamento del personale per la realizzazione di servizi

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- coordinare e supervisionare le attività degli operatori impegnati nei servizi al pubblico per i musei, per le aree archeologiche, con particolare riferimento ai servizi di biglietteria on-site e on-line e per le attività tecnico specialistiche negli istituti del MIC
- predisporre la turnazione del personale e verificarne la corretta applicazione
- pianificare e supervisionare le attività di assistenza al pubblico, vigilanza, accoglienza di prima informazione al pubblico, di biglietteria, nonché le attività tecnico specialistiche
- controllare il rispetto e l'applicazione delle normative di sicurezza.

Conoscenze

Metodologie di controllo della qualità dei processi
Tecniche di valutazione prestazioni professionali
Elementi di gestione e coordinamento delle risorse umane
Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività privati o pubblici
Sistemi software per l'emissione e vendita di biglietti, incasso e rendicontazione di pagamenti e gestione delle transazioni

Abilità

Applicare protocolli sistemi qualità aziendali
Applicare tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro
Applicare tecniche di ottimizzazione delle risorse
Utilizzare schede tecniche e modulistica
Utilizzare strumenti di programmazione
Applicare procedure di controllo
Applicare tecniche di pianificazione aziendale

3. Essere in grado di effettuare il monitoraggio dei servizi realizzati

Per metter in atto la competenza occorre sapere come...

- garantire la qualità del progetto
- gestire gli imprevisti in termini di risorse, tempi e costi
- monitorare lo svolgimento delle attività attraverso la redazione di specifica reportistica, con particolare riferimento al servizio di biglietteria
- valutare attraverso indicatori significativi, efficacia ed efficienza dei risultati e le variabili per il miglioramento della qualità del servizio
- analizzare i risultati raggiunti a fronte degli obiettivi prefissati
- attivare eventuali interventi correttivi
- controllare che le pianificazioni siano rispettate e che gli standard di servizio siano rispettati, adoperandosi affinché le risorse lavorino in piena efficienza.

Conoscenze

Sistema Qualità
Elementi di project management
Tecniche di organizzazione del lavoro
Reportistica

Abilità

Applicare modalità di coordinamento del lavoro
Applicare tecniche di Project management
Applicare tecniche di monitoraggio piano di lavoro
Utilizzare schede di monitoraggio



Settore	Servizi
Esperienza Richiesta	Minimo 18 mesi
Titolo di studio richiesto	Laurea Magistrale o Vecchio Ordinamento
Tipo contratto	Contratto a Tempo Determinato con possibilità di trasformazione a tempo indeterminato secondo le previsioni di legge in materia
Sede di lavoro	Firenze e Napoli

Procedura di selezione

La procedura di selezione prevedrà:

- a) La pubblicazione per 10 giorni sul sito di Ales del presente avviso pubblico per la selezione. I candidati dovranno provvedere alla compilazione della scheda anagrafica e all'autocertificazione dei requisiti richiesti, allegando il proprio c.v. contenente l'espressa autorizzazione al trattamento dati personali da parte di Ales e di soggetti terzi incaricati da Ales della selezione.
- b) Lo screening da parte di Ales dei c.v. pervenuti e la selezione dei candidati idonei, sulla base del possesso dei seguenti requisiti, che dovranno essere dichiarati in fase di candidatura sull'apposita piattaforma e risultare presenti, in modo evidente, all'interno del curriculum allegato, pena esclusione:

- 1. Laurea Vecchio Ordinamento o Magistrale;**
- 2. Esperienza di almeno 18 mesi (anche non continuativi), maturata in posizioni di lavoro corrispondenti per contenuto al profilo professionale ricercato, con particolare focus nel coordinamento e gestione di servizi ad alta intensità di manodopera, con ogni tipologia di contratto di lavoro (non sono considerati idonei gli stage, i tirocini, volontariato, formazione all'interno di percorsi scolastici o post scolastici);**
- 3. Aver partecipato o collaborato a progetti con la P. A. direttamente o per il tramite di società nelle quali il candidato presta o ha prestato servizio;**
- 4. Aver coordinato un team medio – grande.**



- c) Un colloquio conoscitivo tecnico-motivazionale durante il quale verrà approfondito il background formativo e professionale del candidato, verranno valutati gli aspetti psico-attitudinali e motivazionali ed esplorate le conoscenze e competenze tecniche inerenti il profilo richiesto. A seguito di questa valutazione, la Commissione attribuirà un punteggio da un minimo di 1 a un massimo di 100 punti, per la quale risulteranno idonei i candidati che ricevono una valutazione di almeno 60 punti e redigerà, di conseguenza, una graduatoria che verrà in seguito pubblicata sul sito istituzionale di Ales.

La presente procedura viene svolta al solo fine di ricevere apposite candidature da parte di soggetti interessati alla posizione lavorativa, non assume in alcun modo caratteristiche concorsuali e non determina alcun diritto al contratto di lavoro con Ales S.p.a.