

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹ | |
|--|--|
| <u>SERVIZI TURISTICI</u> | |
| Processo | Servizi di ricettività |
| Sequenza di processo | Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica |
| Area di Attività | ADA 1.1 Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica |
| Qualificazione regionale | Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere |
| Referenziazioni | <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.1-Tecnici delle attività ricettive ed assimilati</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate</p> <p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 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 55.90.20 Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero</p> |
| Livello EQF | 5 |
| Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività | <p>Il direttore di strutture ricettive alberghiere dirige e gestisce l'azienda alberghiera dopo aver consultato la proprietà, definisce e implementa le politiche legate al posizionamento dell'offerta; organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, valuta il Processo/i di lavoro di erogazione e monitora gli standard di qualità stabilendo eventuali interventi correttivi. Inoltre, stabilisce le caratteristiche del servizio sulla base di valutazioni di congruità economica e finanziaria e gestisce i rapporti con i principali fornitori. Negli alberghi di minori dimensioni solitamente coincide con il proprietario stesso della struttura. In strutture alberghiere di dimensioni maggiori, invece, può prestare servizio sia in qualità di dipendente che in qualità di consulente esterno. La tipologia contrattuale applicata può essere stagionale. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di una notevole autonomia e risponde delle proprie scelte e dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con il titolare della struttura, con i fornitori e, soprattutto, con il personale impiegato presso la</p> |

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



| | |
|--|---|
| | strutture, coordinandone le funzioni e l'operato. |
|--|---|



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 1 - Titolo Analisi del mercato | |
|--|--|
| Risultato atteso Mercato obiettivo analizzato e valutato | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) • individuare bisogni e desideri dei consumatori • individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali • individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing operativo • elementi di marketing strategico • elementi di matematica e statistica • metodologie di ricerca ed analisi dei dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di benchmarking • tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---------------------------------------|---|
| Analisi del mercato. Mercato obiettivo analizzato e valutato. | Le operazioni di analisi del mercato. | Raccolta ed elaborazione dei dati del mercato obiettivo; analisi e valutazione delle caratteristiche del mercato obiettivo. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 2 - Titolo | |
|---|---|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane | |
| Risultato atteso | |
| Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • controllare che il lavoro venga eseguito secondo le indicazioni fornite • coordinare i gruppi di lavoro e utilizzare tecniche di gestione e leadership • definire e monitorare il bisogno quali - quantitativo di personale • definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti del proprio gruppo di lavoro • favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro • fornire precise indicazioni sul lavoro da svolgere ai propri collaboratori • organizzare i gruppi di lavoro e le eventuali turnazioni | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • normativa sui contratti di settore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche e strumenti di esercizio della leadership • tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane. Operatori e risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali. | Le operazioni di coordinamento degli operatori e delle risorse umane. | Definizione dei carichi di lavoro e dei compiti e delle responsabilità di ciascuna risorsa; organizzazione dei turni di lavoro definizione; dei flussi comunicativi coordinamento delle attività in corso. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 3 - Titolo | |
|--|---|
| Definizione del modello organizzativo | |
| Risultato atteso | |
| Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore. | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • definire e predisporre procedure per la gestione efficace delle attività • definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite • identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale • individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere • monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili • trasmettere ai propri collaboratori le modalità di servizio previste, distribuendo le specifiche mansioni | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • metodi e strumenti per l'analisi organizzativa • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa del settore turistico • normativa sui contratti di settore • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità del servizio • strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa • strumenti per la valutazione dei risultati |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Definizione del modello organizzativo. Piano organizzativo conforme alle specificità aziendali e alle risorse disponibili e attività attribuite nel rispetto dell'organigramma e in conformità con la contrattualistica di settore. | Le operazioni di definizione del modello organizzativo. | Mappatura dei processi aziendali, delle fasi di lavoro, delle attività e degli input/output di processo; adozione di forme di contrattualizzazione delle HR conformi alla normativa di settore; definizione del piano organizzativo e di gestione dei processi aziendali. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 4 - Titolo | |
|--|--|
| Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale | |
| Risultato atteso | |
| Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno • confrontare i dati consuntivi con quelli di budget • definire il prezzo da associare all'offerta • definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili • definire lo stile e lo standard di offerta da proporre • fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati • interpretare bisogni e aspettative della clientela • monitorare lo stato di avanzamento del budget • predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività • rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili | <ul style="list-style-type: none"> • caratteristiche e aspettative dei target di utenza • elementi di contabilità dei costi • elementi di contabilità e budgeting • elementi di marketing dei servizi turistici • elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali • metodologie e strumenti di marketing turistico • offerta turistica globale e territoriale • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di reporting • tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale. Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili. | Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività. | Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi ;redazione di piani finanziari e di investimento preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 5 - Titolo | |
|---|--|
| Direzione amministrativa e controllo di gestione | |
| Risultato atteso | |
| Costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di benchmarking • definire i target e gli indicatori di performance • mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap • misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi e dei risultati e dei principali indici • predisporre il budget • supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi • trasferire i risultati del monitoraggio ai "centri di responsabilità" • utilizzare sistemi di reportistica aziendale | <ul style="list-style-type: none"> • logiche della pianificazione strategica • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • sistemi di contabilità analitica • sistemi di reportistica aziendale • stili di controllo • tecniche di analisi per indici (ratios) • tecniche della gestione budgetaria • tecniche di benchmarking • tecniche di misurazione delle performance |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|--|
| Direzione amministrativa e controllo di gestione. Costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati. | Le operazioni di direzione amministrativa e controllo di gestione. | Pianificazione budgetaria e analisi degli scostamenti. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 6 - Titolo | |
|---|--|
| Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza | |
| Risultato atteso | |
| Conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none">• applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo (ricezione alberghiera, ospitalità diffusa, ospitalità in case vacanza o en plein air ecc.)• coordinare i reparti e garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una struttura ricettiva, a prescindere dalla sua tipologia• coordinare il servizio durante tutte le fasi del suo sviluppo• effettuare la supervisione di tutte le attività di ricettività-accoglienza• monitorare lo standard di qualità del servizio• valutare la corretta performance dei propri collaboratori• valutare le politiche e le misure di accoglienza e ricettività più consone alla tipologia di struttura e alla tipologia di utenza• verificare e garantire l'ottimizzazione delle procedure ricettive impiegabili in una struttura ricettiva (alberghiere ed extra-alberghiera) | <ul style="list-style-type: none">• elementi di organizzazione aziendale• modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto• normativa (europea, nazionale e regionale) in materia di ospitalità e forme di ricettività• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza• regimi e normativa relativi alla conduzione delle diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere ed extra - alberghiere, turistiche e agrituristiche)• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)• sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda• standard di qualità del servizio• strumenti di monitoraggio e valutazione delle performance• strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva• strumenti per la valutazione dei risultati• tipologia di strutture ricettive e loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale• tipologie di strutture ricettive (alberghiera ed extra-alberghiera; in strutture fisse o en plein air; in strutture individuali o in spazi comuni; in centri abitati (storici) o in strutture dedicate |



Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza. Conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda. | Le operazioni di gestione del ciclo di produzione del servizio ricettivo. | Definizione dei flussi informativi fra i reparti; pianificazione del sistema di controllo e monitoraggio delle attività; elaborazione di strumenti di controllo e monitoraggio delle performance. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 7 - Titolo Gestione della customer satisfaction | |
|---|--|
| Risultato atteso Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami • fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction • identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti • individuare azioni di fidelizzazione della clientela • predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative • tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto • normativa del settore turistico • normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali • principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di comunicazione e relazione interpersonale • tecniche di fidelizzazione della clientela • tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|--|---|
| Gestione della customer satisfaction. Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione. | Le operazioni di gestione della customer satisfaction. | Reclami raccolti in maniera puntuale grazie all'impiego di strumenti creati ad hoc; dati di gradimento correttamente interpretati; ideazione di soluzioni di servizio rispondenti alle istanze della clientela. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 8 - Titolo Implementazione e gestione di un sistema qualità | |
|---|---|
| Risultato atteso "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore • applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) • definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità • definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale • definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder • definire la struttura organizzativa e le responsabilità • definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive • definire le modalità per la gestione dei reclami • effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità • effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione • pianificare e attuare gli audit interni | <ul style="list-style-type: none"> • analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo • criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità • criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori • elementi di analisi organizzativa • gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore • metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing • metodi per la gestione dei reclami • metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità • nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità • principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità • tecniche di conduzione degli audit interni • tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|---|--|--|
| Implementazione e gestione di un sistema qualità. "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito. | Le operazioni di organizzazione e gestione della produzione. | Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 9 - Titolo | |
|--|---|
| Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare | |
| Risultato atteso | |
| Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori • interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata • negoziare e curare accordi contrattuali • promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale • selezionare i fornitori e le relative offerte • stabilire e gestire i contatti con gli attori locali • stipulare accordi commerciali | <ul style="list-style-type: none"> • criteri di valutazione delle offerte commerciali • elementi di organizzazione aziendale • elementi e tecniche di organizzazione del lavoro • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • procedure e formule di cooperazione • risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • standard di qualità dell'offerta da erogare • tecniche di analisi del rapporto costi/benefici • tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare • tecniche di negoziazione commerciale • tecniche di programmazione e controllo dei costi • terminologia di settore in lingua straniera • tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|---|
| Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare. Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica. | Le operazioni di pianificazione ed instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi. | Attivazione di procedura di selezione dei fornitori; valutazione delle attività da esternalizzare; stipula di contratti di fornitura e di accordi di cooperazione; valutazione delle performance dei fornitori. |



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| COMPETENZA N. 10 - Titolo Posizionamento della offerta turistica | |
|--|---|
| Risultato atteso Offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior numero di turisti | |
| Abilità | Conoscenze |
| <ul style="list-style-type: none"> • identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turista • individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico • interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali • stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato | <ul style="list-style-type: none"> • elementi di marketing dei servizi turistici • il mercato del turismo e le sue tendenze • metodologie e strumenti di marketing turistico • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato • tecniche di comunicazione pubblicitaria • tecniche di promozione e vendita • tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela • tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici |

Indicazioni per la valutazione delle competenze

| Titolo competenza e Risultato atteso | Oggetto di osservazione | Indicatori |
|--|---|--|
| Posizionamento della offerta turistica. Offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior numero di turisti. | Le operazioni di posizionamento dell'offerta turistica. | Elaborazione del sistema di offerta turistica; elaborazione di politiche di posizionamento dell'offerta turistica. |