

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

| QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE  |  |
|---|--|
| <b>Denominazione qualificazione</b>   | <b>Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere</b>  |
| <b>Livello EQF</b>  | 5  |
| <b>Settore Economico Professionale</b>  | SEP 23 - Servizi turistici   |
| <b>Area di Attività</b>   | ADA.23.02.01 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica   |
| <b>Processo</b>   | Servizi di ricettività   |
| <b>Sequenza di processo</b>   | Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica  |
| <b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>   | Il Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere si occupa di pianificare e gestire le strategie e le politiche di promozione degli esercizi extra – alberghieri di medie e piccole dimensioni. Definisce le caratteristiche dell'offerta, cura le relazioni con clienti e fornitori, programma l'uso delle risorse e ne cura l'approvvigionamento. E' direttamente impiegato nell'accoglienza del cliente, nella gestione delle prenotazioni, nella gestione delle procedure di check in e check out e nella gestione della cassa. Presta generalmente servizio in qualità di titolare dell'esercizio o di dipendente in bed & breakfast di più grandi dimensioni o di ostelli e alberghi diffusi. Può altresì occuparsi della gestione e dell'allocazione di case vacanza. Dispone di un notevole grado di autonomia. |
| <b>Referenziazione ATECO 2007</b>   | I.55.10.00 - Alberghi<br>I.55.20.10 - Villaggi turistici<br>I.55.20.20 - Ostelli della gioventù<br>I.55.20.30 - Rifugi di montagna<br>I.55.20.40 - Colonie marine e montane<br>I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence<br>I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole  |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>   | 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive   |
| ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA   |  |
| 1. Accoglienza e assistenza al cliente (1)<br>2. Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale (98)<br>3. Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111)<br>4. Evasione di procedure di check-in e check-out (207)<br>5. Gestione delle prenotazioni (226)<br>6. Implementazione e gestione di un sistema qualità (250)<br>7. Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321)<br>8. Sviluppo di iniziative promozionali (2965) |  |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1                |  |
|---|--|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Accoglienza e assistenza al cliente</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 3  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente  |
| <b>Descrizione breve</b>                          |  |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li> <li>2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente</li> <li>4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li> <li>5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>6. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software.</li> <li>3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>5. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol>   |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti<br>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio<br>3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi<br>3.4.1.5.2 - Guide turistiche<br>4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio<br>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione<br>5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti<br>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive<br>5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo<br>5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante<br>5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate<br>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati<br>5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici   |
| <b>Risultati attesi</b>                           |  |
| <b>Attività</b>                                   |  |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2                |   |
|---|---|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale</b>  |
| <b>Livello EQF</b>                                | 5   |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati  |
| <b>Descrizione breve</b>                          |   |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adempiere agli obblighi tributari</li> <li>2. Applicare tecniche di benchmarking</li> <li>3. Curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base</li> <li>4. Definire i target e gli indicatori di performance</li> <li>5. Espletare gli adempimenti contabili prescritti</li> <li>6. Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori</li> <li>7. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap</li> <li>8. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici</li> <li>9. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività</li> <li>10. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni</li> <li>11. Predisporre il budget</li> <li>12. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi</li> <li>13. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari</li> <li>14. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di diritto commerciale</li> <li>2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>4. Logiche della pianificazione strategica</li> <li>5. Organizzazione e gestione aziendale</li> <li>6. Prodotti e servizi assicurativi business</li> <li>7. Prodotti e servizi bancari business</li> <li>8. Sistemi di contabilità analitica</li> <li>9. Sistemi di reportistica aziendale</li> <li>10. Stili di controllo</li> <li>11. Tecniche della gestione budgetaria</li> <li>12. Tecniche di analisi per indici (ratios)</li> <li>13. Tecniche di misurazione delle performance</li> </ol>  |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali<br>3.3.1.2.1 - Contabili<br>3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi<br>3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria<br>3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti   |
| <b>Risultati attesi</b>                           |   |
| <b>Attività</b>                                   |   |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3                |   |
|---|---|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 5   |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili   |
| <b>Descrizione breve</b>                          |   |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno</li> <li>2. Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget</li> <li>3. Definire il prezzo da associare all'offerta</li> <li>4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili</li> <li>5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre</li> <li>6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati</li> <li>7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela</li> <li>8. Monitorare lo stato di avanzamento del budget</li> <li>9. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività</li> <li>10. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza</li> <li>2. Elementi di contabilità dei costi</li> <li>3. Elementi di contabilità e budgeting</li> <li>4. Elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>5. Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali</li> <li>6. Metodologie e strumenti di marketing turistico</li> <li>7. Offerta turistica globale e territoriale</li> <li>8. Tecniche di reporting</li> <li>9. Tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato</li> </ol>   |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | <p>1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione</p> <p>1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione</p> <p>3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate</p> <p>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive</p>  |
| <b>Risultati attesi</b>                           |   |
| <b>Attività</b>                                   |   |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4                |  |
|---|--|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Evasione di procedure di check-in e check-out</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 3  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase   |
| <b>Descrizione breve</b>                          |  |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Differenziare le procedure di check-in e check-out a seconda della tipologia di utenza e della tipologia di struttura ricettiva</li> <li>2. Espletare le procedure per la registrazione dei clienti in ingresso e in uscita</li> <li>3. Garantire la custodia dei bagagli se richiesto dal cliente</li> <li>4. Informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura</li> <li>5. Presentare ed eventualmente far visitare la struttura ricettiva agli ospiti</li> <li>6. Riscuotere i pagamenti e rilasciare le relative ricevute/fatture</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto</li> <li>2. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali</li> <li>3. Procedure standard di check-in e check-out</li> <li>4. Software per la gestione delle prenotazioni alberghiere</li> <li>5. Standard di qualità del servizio</li> <li>6. Tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>7. Tecniche di comunicazione interpersonale</li> <li>8. Terminologia di settore in lingua straniera</li> </ol>                                       |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione<br>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive   |
| <b>Risultati attesi</b>                           |  |
| <b>Attività</b>                                   |  |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5                |  |
|---|--|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Gestione delle prenotazioni</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 4  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio  |
| <b>Descrizione breve</b>                          |  |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori</li> <li>2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali</li> <li>3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera</li> <li>4. Promuovere e vendere i servizi disponibili</li> <li>5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso</li> </ol>  |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategie e tecniche di revenue e yield management</li> <li>2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto</li> <li>3. Offerta turistica globale e territoriale</li> <li>4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)</li> <li>5. Tecniche di promozione e vendita</li> <li>6. Terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> </ol> |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate<br>3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio<br>4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio<br>4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione<br>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive<br>5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati   |
| <b>Risultati attesi</b>                           |  |
| <b>Attività</b>                                   |  |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6                |  |
|---|--|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Implementazione e gestione di un sistema qualità</b>  |
| <b>Livello EQF</b>                                | 5  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito  |
| <b>Descrizione breve</b>                          |  |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore</li> <li>2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.)</li> <li>3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità</li> <li>4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale</li> <li>5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder</li> <li>6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità</li> <li>7. Definire le modalità per la gestione dei reclami</li> <li>8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive</li> <li>9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità</li> <li>10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione</li> <li>11. Pianificare e attuare gli audit interni</li> </ol>   |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo</li> <li>2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità</li> <li>3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori</li> <li>4. Elementi di analisi organizzativa</li> <li>5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore</li> <li>6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing</li> <li>7. Metodi per la gestione dei reclami</li> <li>8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità</li> <li>9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità</li> <li>10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità</li> <li>11. Tecniche di conduzione degli audit interni</li> <li>12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale</li> </ol> |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 2.2.1.7.0 - Ingegneri industriali e gestionali<br>2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private<br>2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro<br>3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera<br>3.2.1.5.1 - Tecnici della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro<br>3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi   |
| <b>Risultati attesi</b>                           |  |
| <b>Attività</b>                                   |  |

| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7                |   |
|---|---|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 4   |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Strutture e servizi di qualità, sicuri e costantemente ben tenuti ed efficienti   |
| <b>Descrizione breve</b>                          |   |
| <b>Abilità</b>                                    | 1. Formulare proposte di miglioramento degli standard aziendali<br>2. Formulare un piano di manutenzione delle attrezzature e degli strumenti<br>3. Monitorare lo standard di qualità del servizio<br>4. Segnalare il livello di usura/consumo dei materiali/prodotti impiegati<br>5. Valutare che il servizio sia erogato secondo lo standard di qualità previsto  |
| <b>Conoscenze</b>                                 | 1. Elementi di contabilità e budgeting<br>2. Normativa relativa ai servizi di accoglienza<br>3. Standard di qualità del servizio<br>4. Strategie e tecniche per ottimizzare i risultati ed affrontare eventuali criticità<br>5. Strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature<br>6. Strumenti per la valutazione dei risultati  |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione<br>1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione<br>3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate<br>5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive<br>5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative |
| <b>Risultati attesi</b>                           |   |
| <b>Attività</b>                                   |   |



| DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8                |  |
|---|--|
| <b>Denominazione unità di competenza</b>          | <b>Sviluppo di iniziative promozionali</b>   |
| <b>Livello EQF</b>                                | 4  |
| <b>Descrizione della performance da osservare</b> | Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate   |
| <b>Descrizione breve</b>                          |  |
| <b>Abilità</b>                                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate</li> <li>2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business</li> <li>3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale</li> <li>4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedeltà, raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.)</li> <li>5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing</li> <li>6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc.</li> <li>7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)</li> </ol> |
| <b>Conoscenze</b>                                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di marketing operativo</li> <li>2. Strumenti di pubblicità e comunicazione</li> <li>3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione</li> <li>4. Elementi di customer satisfaction</li> <li>5. Strategie e tecniche di promozione</li> <li>6. Elementi caratterizzanti del campo di business</li> <li>7. Comunicazione multimediale e social media marketing</li> <li>8. Strategie di branding</li> </ol>  |
| <b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>               | 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing<br>3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità<br>3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni   |
| <b>Risultati attesi</b>                           |  |
| <b>Attività</b>                                   |  |