REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere**
Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.02.01 - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica
Descrizione sintetica della qualificazione	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.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.20.30 - Rifugi di montagna I.55.20.40 - Colonie marine e montane I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Accoglienza e assistenza al cliente (1)
2. Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale (98)
3. Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111)
4. Evasione di procedure di check-in e check-out (207)
5. Gestione delle prenotazioni (226)
6. Implementazione e gestione di un sistema qualità (250)
7. Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321)
8. Sviluppo di iniziative promozionali (2965)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
Denominazione unità di competenza	**Accoglienza e assistenza al cliente**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso 2. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 3. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 4. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 5. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 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
Conoscenze	1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.2.2 - Organizzatori di convegni e ricevimenti 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 - Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 - Guide turistiche 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.3.1 - Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 - Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 - Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.3.2.0 - Accompagnatori turistici
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2	
Denominazione unità di competenza	**Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati
Descrizione breve	
Abilità	1. Adempiere agli obblighi tributari 2. Applicare tecniche di benchmarking 3. Curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base 4. Definire i target e gli indicatori di performance 5. Espletare gli adempimenti contabili prescritti 6. Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori 7. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 8. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 9. Occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività 10. Organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni 11. Predisporre il budget 12. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 13. Tenere i rapporti con istituti di credito e bancari 14. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale
Conoscenze	1. Elementi di diritto commerciale 2. Elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 3. Elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale 4. Logiche della pianificazione strategica 5. Organizzazione e gestione aziendale 6. Prodotti e servizi assicurativi business 7. Prodotti e servizi bancari business 8. Sistemi di contabilità analitica 9. Sistemi di reportistica aziendale 10. Stili di controllo 11. Tecniche della gestione budgetaria 12. Tecniche di analisi per indici (ratios) 13. Tecniche di misurazione delle performance
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 3.3.1.2.1 - Contabili 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
Denominazione unità di competenza	**Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno 2. Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget 3. Definire il prezzo da associare all'offerta 4. Definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili 5. Definire lo stile e lo standard di offerta da proporre 6. Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati 7. Interpretare bisogni e aspettative della clientela 8. Monitorare lo stato di avanzamento del budget 9. Predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività 10. Rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili
Conoscenze	1. Caratteristiche e aspettative dei target di utenza 2. Elementi di contabilità dei costi 3. Elementi di contabilità e budgeting 4. Elementi di marketing dei servizi turistici 5. Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali 6. Metodologie e strumenti di marketing turistico 7. Offerta turistica globale e territoriale 8. Tecniche di reporting 9. Tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4	
Denominazione unità di competenza	**Evasione di procedure di check-in e check-out**
Livello EQF	3
Descrizione della performance da osservare	Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase
Descrizione breve	
Abilità	1. Differenziare le procedure di check-in e check-out a seconda della tipologia di utenza e della tipologia di struttura ricettiva 2. Espletare le procedure per la registrazione dei clienti in ingresso e in uscita 3. Garantire la custodia dei bagagli se richiesto dal cliente 4. Informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura 5. Presentare ed eventualmente far visitare la struttura ricettiva agli ospiti 6. Riscuotere i pagamenti e rilasciare le relative ricevute/fatture
Conoscenze	1. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 2. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 3. Procedure standard di check-in e check-out 4. Software per la gestione delle prenotazioni alberghiere 5. Standard di qualità del servizio 6. Tecniche di accoglienza del cliente 7. Tecniche di comunicazione interpersonale 8. Terminologia di settore in lingua straniera
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5	
Denominazione unità di competenza	**Gestione delle prenotazioni**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio
Descrizione breve	
Abilità	1. Comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori 2. Effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali 3. Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera 4. Promuovere e vendere i servizi disponibili 5. Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso
Conoscenze	1. Strategie e tecniche di revenue e yield management 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Offerta turistica globale e territoriale 4. Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Referenziazione ISTAT CP2011	3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 4.2.1.6.0 - Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Implementazione e gestione di un sistema qualità**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore 2. Applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) 3. Definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità 4. Definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale 5. Definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder 6. Definire la struttura organizzativa e le responsabilità 7. Definire le modalità per la gestione dei reclami 8. Definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive 9. Effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 10. Effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione 11. Pianificare e attuare gli audit interni
Conoscenze	1. Analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo 2. Criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità 3. Criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori 4. Elementi di analisi organizzativa 5. Adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore 6. Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing 7. Metodi per la gestione dei reclami 8. Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità 9. Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità 10. Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità 11. Tecniche di conduzione degli audit interni 12. Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale
Referenziazione ISTAT CP2011	2.2.1.7.0 - Ingegneri industriali e gestionali 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 2.5.1.3.2 - Specialisti dell'organizzazione del lavoro 3.1.5.3.0 - Tecnici della produzione manifatturiera 3.2.1.5.1 - Tecnici della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro 3.3.1.5.0 - Tecnici dell'organizzazione e della gestione dei fattori produttivi
Risultati attesi	
Attività	

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

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8	
Denominazione unità di competenza	**Sviluppo di iniziative promozionali**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Azioni di comunicazione e promozione individuate ed implementate
Descrizione breve	
Abilità	1. Analizzare i risultati delle azioni promozionali adottate 2. Analizzare le caratteristiche dell'offerta e della domanda nello specifico campo di business 3. Predisporre e diffondere contenuti a carattere informativo/promozionale 4. Individuare ed organizzare iniziative promozionali e di fidelizzazione (es. offerte promozionali, carte fedelta', raccolta punti, sponsorizzazioni, ecc.) 5. Applicare tecniche di comunicazione multimediale e social media marketing 6. Realizzare attività di promozione diretta attraverso l'organizzazione di eventi, presentazioni di nuovi prodotti/servizi, ecc. 7. Sviluppare iniziative promozionali collegate a strategie di brand building (es. costituzione di circuiti di imprese)
Conoscenze	1. Elementi di marketing operativo 2. Strumenti di pubblicità e comunicazione 3. Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione 4. Elementi di customer satisfaction 5. Strategie e tecniche di promozione 6. Elementi caratterizzanti del campo di business 7. Comunicazione multimediale e social media marketing 8. Strategie di branding
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.3.3.6.1 - Tecnici della pubblicità 3.3.3.6.2 - Tecnici delle pubbliche relazioni
Risultati attesi	
Attività	