REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
Denominazione qualificazione	**Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive 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 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 strutture, coordinandone le funzioni e l'operato.
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 I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
Referenziazione ISTAT CP2011	1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive

ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale (111)
2. Gestione della customer satisfaction (221)
3. Implementazione e gestione di un sistema qualità (250)
4. Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (321)
5. Direzione amministrativa e controllo di gestione (2620)
6. Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza (2621)
7. Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare (2624)
8. Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività (2625)
9. Sviluppo di iniziative promozionali (2965)
10. Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa (3056)

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1	
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.2	
Denominazione unità di competenza	**Gestione della customer satisfaction**
Livello EQF	4
Descrizione della performance da osservare	Dati di gradimento correttamente raccolti ed elaborati al fine di individuare azioni di miglioramento e fidelizzazione
Descrizione breve	
Abilità	1. Effettuare la valutazione tecnica e la gestione dei reclami 2. Fare reportistica di sintesi sugli esiti della elaborazione di dati relativi alla customer satisfaction 3. Identificare standard di qualità e soddisfazione dei clienti 4. Individuare azioni di fidelizzazione della clientela 5. Predisporre ed utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative 6. Tradurre dati/informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati
Conoscenze	1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali 5. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 6. Principi e tecniche di comunicazione e relazione interpersonale 7. Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction 8. Tecniche di fidelizzazione della clientela 9. Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita
Referenziazione ISTAT CP2011	3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.4.2.1.3 - Esercenti di attività ricreative
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3	
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.4	
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.5	
Denominazione unità di competenza	**Direzione amministrativa e controllo di gestione**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Costi e performance adeguatamente pianificati e analizzati
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di benchmarking 2. Definire i target e gli indicatori di performance 3. Mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap 4. Misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 5. Predisporre il budget 6. Supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi 7. Utilizzare sistemi di reportistica aziendale 8. Trasferire i risultati del monitoraggio ai "centri di responsabilità"
Conoscenze	1. Logiche della pianificazione strategica 2. Sistemi di contabilità analitica 3. Sistemi di reportistica aziendale 4. Stili di controllo 5. Tecniche della gestione budgetaria 6. Tecniche di analisi per indici (ratios) 7. Tecniche di benchmarking 8. Tecniche di misurazione delle performance
Referenziazione ISTAT CP2011	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private 3.3.1.1.1 - Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6	
Denominazione unità di competenza	**Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Conformità del servizio erogato agli standard di qualità aziendali e ottimizzazione delle procedure interne all'azienda
Descrizione breve	
Abilità	1. 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.) 2. Coordinare i reparti e garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una struttura ricettiva, a prescindere dalla sua tipologia 3. Coordinare il servizio durante tutte le fasi del suo sviluppo 4. Effettuare la supervisione di tutte le attività di ricettività-accoglienza 5. Monitorare lo standard di qualità del servizio 6. Valutare la corretta performance dei propri collaboratori 7. Valutare le politiche e le misure di accoglienza e ricettività più consone alla tipologia di struttura e alla tipologia di utenza 8. Verificare e garantire l'ottimizzazione delle procedure ricettive impiegabili in una struttura ricettiva (alberghiere ed extra-alberghiera)
Conoscenze	1. Elementi di organizzazione aziendale 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Normativa (europea, nazionale e regionale) in materia di ospitalità e forme di ricettività 4. Regimi e normativa relativi alla conduzione delle diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere ed extra - alberghiere, turistiche e agrituristiche) 5. Sistemi di reporting e comunicazione interni all'azienda 6. Standard di qualità del servizio 7. Strumenti di monitoraggio e valutazione delle performance 8. Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva 9. Strumenti per la valutazione dei risultati 10. Tipologia di strutture ricettive e loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale 11. 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
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 5.2.2.5.1 - Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.7	
Denominazione unità di competenza	**Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Fornitori accuratamente selezionati in funzione dei reali fabbisogni aziendali e della maggiore convenienza economica
Descrizione breve	
Abilità	1. Attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori 2. Interagire con gli altri operatori di settore per la creazione di un'offerta integrata 3. Negoziare e curare accordi contrattuali 4. Promuovere la formalizzazione di intese ed accordi anche di tipo istituzionale 5. Selezionare i fornitori e le relative offerte 6. Stabilire e gestire i contatti con gli attori locali 7. Stipulare accordi commerciali
Conoscenze	1. Criteri di valutazione delle offerte commerciali 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Elementi e tecniche di organizzazione del lavoro 4. Procedure e formule di cooperazione 5. Risorse e opportunità del territorio e del mercato dei servizi 6. Standard di qualità dell'offerta da erogare 7. Tecniche di analisi del rapporto costi/benefici 8. Tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare 9. Tecniche di negoziazione commerciale 10. Tecniche di programmazione e controllo dei costi 11. Terminologia di settore in lingua straniera 12. Tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici
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 3.3.3.1.0 - Approvvigionatori e responsabili acquisti 4.3.1.1.0 - Addetti alla gestione degli acquisti 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.8	
Denominazione unità di competenza	**Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	Offerta turistica collocata sul mercato in modo da attrarre il maggior numero di turisti
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.) 2. Applicare tecniche di segmentazione della clientela 3. Identificare servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turistica 4. Individuare e valutare i punti di forza e di debolezza aziendali 5. Individuare e valutare le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo 6. Individuare indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico 7. Interpretare i bisogni espressi dalla domanda e tradurli in offerte reali 8. Stabilire immagine e prodotto turistico da veicolare all'esterno in relazione al target di utenza individuato
Conoscenze	1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Mercato del turismo: attori, caratteristiche e tendenze 3. Metodologie di ricerca ed analisi dei dati 4. Metodologie e strumenti di marketing turistico 5. Tecniche della comunicazione pubblicitaria 6. Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato 7. Tecniche di promozione e vendita 8. Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela 9. Tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici
Referenziazione ISTAT CP2011	1.3.1.5.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli alberghi, alloggi o aree di campeggio e di piccoli esercizi di ristorazione 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate 3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.9	
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	

DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.10	
Denominazione unità di competenza	**Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa**
Livello EQF	5
Descrizione della performance da osservare	risorse umane gestite e organizzate conciliando attitudini personali, competenze professionali ed esigenze aziendali; piano organizzativo conforme alle specificità aziendali
Descrizione breve	
Abilità	1. Definire e monitorare il bisogno quali-quantitativo di personale 2. Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività delle diverse funzioni organizzative sulla scorta delle strategie definite 3. Identificare le fasi principali che caratterizzano il lavoro e che concorrono alla realizzazione del prodotto/servizio finale 4. Individuare, per ciascuna fase, i risultati attesi delle attività e le risorse umane da coinvolgere 5. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato 6. Definire i carichi di lavoro e le mansioni dei componenti della struttura organizzativa 7. Favorire il flusso informativo e comunicativo all'interno della struttura organizzativa 8. Utilizzare tecniche di gestione e leadership
Conoscenze	1. Elementi di analisi organizzativa 2. Elementi di organizzazione aziendale 3. Normativa del settore turistico 4. Normativa sui contratti di settore 5. Standard di qualità del servizio 6. Strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa 7. Strumenti per la valutazione dei risultati 8. Tecniche e strumenti di esercizio della leadership 9. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
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 2.5.1.3.1 - Specialisti in risorse umane 2.5.1.3.2 - Specialisti dell’organizzazione del lavoro 5.2.1.1.0 - Esercenti nelle attività ricettive
Risultati attesi	
Attività	