



TECNICO ESPERTO PER L'ASSISTENZA ALLA DIREZIONE DI STRUTTURE RICETTIVE

Settore ISFOL: 21 - INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE
SubSettore ISFOL: 2101 - Amministrazione industria alberghiera e ristorazione
Codice Profilo: 2101033

Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore Alberghi e ristoranti. Coordina, organizza, programma, gestisce e controlla i diversi reparti aziendali. Analizza e valuta i fattori economici, finanziari, professionali e normativi dei processi organizzativi, con fornitori, clientela e con il personale responsabile dei singoli servizi di ricevimento, alloggio, ristorazione, bar e amministrazione. Monitora l'efficienza dei servizi e delle risorse umane, la stesura e la verifica del budget (anche con sistemi di controllo di gestione), la comunicazione e il marketing.

Codice ISFOL (comparto)

2101 - Amministrazione industria alberghiera e ristorazione

Codice ATECO

H55 - ALBERGHI E RISTORANTI

Tipologia: IFTS

Livello europeo qualifica: IV.b

Riferimenti normativi

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 25 gennaio 2008

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (BASE)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di comprendere, parlare e scrivere correttamente in lingua inglese; essere in grado di utilizzare il linguaggio tecnico specialistico del settore di riferimento e leggere testi tecnici.	La lingua inglese, livello ALTE B2, in particolare la terminologia tecnica specialistica del settore di riferimento.
2	Conoscere l'informatica di base e saper utilizzare un computer ed i principali programmi applicativi. Essere in grado di comunicare con strumenti informatici e di ricercare informazioni funzionali all'attività svolta. Essere in grado di analizzare, elaborare e rappresentare informazioni.	Struttura, componenti e funzionamento di un computer. Rete elettronica. Videoscrittura, fogli elettronici ed internet. Software applicativi per l'informatica individuale e aziendale. Rappresentazione delle informazioni.
3	Essere in grado di interpretare dati utilizzando indicatori di sintesi e di variabilità, di studiare connessioni e correlazioni, di analizzare caratteristiche e proprietà di una variabile aleatoria.	Dati e previsione, indicatori di sintesi e variabilità, connessione e correlazione, proprietà della variabile aleatoria.

4	Conoscere la normativa nazionale, comunitaria ed internazionale del settore di riferimento, saper distinguere le principali fonti normative e il loro ambito di applicazione ed identificare i principali vincoli normativi che regolano la vita dell'impresa.	Elementi di diritto nazionale, comunitario e internazionale: fonti e ambito di applicazione.
5	Conoscere la normativa sulla sicurezza, igiene e prevenzione sui luoghi di lavoro. Saper utilizzare il sistema della sicurezza nell'ambiente di lavoro, applicare i principi di prevenzione ed affrontare le principali emergenze.	Normativa e regolamenti in materia di sicurezza, igiene e prevenzione sul lavoro e loro applicazione. Dispositivi di protezione individuale, comportamenti e informazione preventiva.
6	Essere in grado di individuare e analizzare le caratteristiche del settore e dei mercati in cui opera un'impresa. Conoscere i principali elementi che contribuiscono al funzionamento dell'impresa ed i modelli organizzativi più comuni.	L'impresa, la sua organizzazione e funzionamento.
7	Essere in grado di identificare le diverse forme contrattuali previste per il rapporto di lavoro, orientarsi nel mercato del lavoro e descrivere gli elementi essenziali di un documento retributivo.	Le diverse forme contrattuali previste per il rapporto di lavoro; il mercato del lavoro; gli elementi essenziali di un documento retributivo.
8	Essere in grado di identificare un'idea di business e di sviluppare un piano di fattibilità di un progetto di business (business plan). Saper valutare fattibilità e convenienza del progetto complessivo.	La realizzazione dell'idea di impresa. La struttura del Business Plan; la presentazione sintetica del piano; le caratteristiche delle principali forme giuridiche e aggregazioni di imprese; punti di forza e di debolezza del progetto.

Obiettivi di competenza e relative aree di sapere (TECNICO-PROFESSIONALI E TRASVERSALI)

	obiettivi competenze	aree di sapere
1	Essere in grado di curare le relazioni funzionali fra i diversi reparti dell'impresa. Essere in grado di curare la gestione operativa del reparto, secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità.	Organizzazione azienda ricettiva; organizzazione lavoro, procedure, efficacia reparti; processi produttivi e di erogazione dei servizi; comunicazione e integrazione tra i reparti. Gestione: ricevimento e alloggio; servizi animazione; processi approvvigionamento; Food & Beverage; servizi congressuali; processi amministrativi; sistema qualità.
2	Essere in grado di monitorare i processi produttivi. Essere in grado di analizzare e progettare soluzioni organizzative.	Analisi processi chiave; analisi best practices, aree di sviluppo ed aree critiche suscettibili di intervento nell'ambito di un piano di revisione organizzativa; documentazione dei risultati. Intensità/qualità attività e interdipendenze; strategie/processi di performance; dimensione-confini-posizione unità organizzative; uso risorse per le attività; analisi comparata delle soluzioni.

3	Essere in grado di gestire i rapporti con fornitori e clienti, interni ed esterni.	Fornitori e clienti delle strutture ricettive; comunicazione aziendale esterna (promozione servizi); gestione dei reclami e lamentele; Customer care e CRM per cultura ospitalità e accoglienza.
4	Essere in grado di sviluppare e implementare attività di promozione e di commercializzazione, utilizzando strumenti di controllo a carattere statistico.	Analisi Swot; marketing mix turistico; predisposizione progetti promozione rispetto target turistico; ICT per la commercializzazione on line (ecommerce); statistiche e reportistica.
5	Essere in grado di predisporre e gestire l'applicazione dei principali contratti tra organizzatori, venditori e consumatori dei servizi turistici, relativi al comparto.	Legislazione e normativa turistica; contratti in uso nel comparto ricettivo; scelta dei contatti di fornitura e collaborazione.
6	Essere in grado di gestire il personale. Essere in grado di curare la fidelizzazione della clientela nell'ottica della customer care e customer satisfaction.	Rapporti di lavoro settore turistico/ricettivo; esercizio potere disciplinare; calcolo e monitoraggio costo del lavoro; formazione professionale addetti; tecniche di selezione del personale. I bisogni della clientela; soddisfazione e servizio; interventi di miglioramento dell'offerta; sistemi di valutazione della qualità del servizio; azioni di fidelizzazione.
7	Gestire l'amministrazione dell'impresa turistica anche con sistemi di controllo di gestione. Conoscere la struttura del mercato turistico internazionale. Conoscere in modo approfondito le risorse turistiche locali.	Tecniche di gestione alberghiera; revenue management; amministrazione e finanza di strutture turistico-alberghiere; controllo di Gestione per il settore turistico-alberghiero. Struttura dei mercati turistici contemporanei per i diversi target. Le risorse turistiche locali: territoriali, artistiche, enogastronomiche, termali e per il turismo attivo (escursionismo, sport ecc.).
8	Essere in grado di evidenziare le proprie motivazioni in relazione al progetto professionale di sviluppo. Saper riconoscere e valutare situazioni e problemi di lavoro di diversa natura.	La motivazione e il progetto di sviluppo personale; la valutazione di situazioni e problemi di lavoro. Modalità di conduzione di un'analisi.
9	Essere in grado di relazionarsi e di comunicare con altri nel contesto di lavoro. Essere in grado di lavorare in gruppo e saper concertare e negoziare soluzioni.	La comunicazione in contesto organizzativo e di lavoro; il lavoro di gruppo; Concertazione e negoziazione, conflitti interpersonali e di gruppo. Processi di negoziazione e risoluzione dei conflitti.
10	Essere in grado di affrontare e pianificare strategie di azione per fronteggiare e risolvere i problemi. Saper migliorare le proprie strategie di apprendimento e le proprie prestazioni lavorative.	Il progetto di fronteggiamento; tecniche di pianificazione strategica; l'impostazione di progetti e di piani di azione. Tecniche di potenziamento dell'autoapprendimento.

Durata minima (ore): 800

Requisiti di ingresso

	Titoli di istruzione	Qualifiche professionali conseguite mediante percorso/i formativo/i	Eventuali altri requisiti aggiuntivi rispetto ai titoli di studio/formazione
a)	ISTRUZIONE SECONDO CICLO: (titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale))		vedi campo note
b)			ammissione al quinto anno dei percorsi liceali
c)			Accreditamento delle competenze acquisite in precedenti percorsi di istruzione, formazione e lavoro successivi all'assolvimento dell'obbligo di istruzione (per coloro che non sono in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore)

Sbocchi occupazionali

*Assistente alla Direzione di struttura ricettiva alberghiera o extralberghiera. Responsabile unico servizi struttura ricettiva alberghiera o extralberghiera. Libero professionista.
Consulente per lo sviluppo delle strutture ricettive e turistiche.

Professionalità docente

*Docenti laureati in Scienze turistiche o nel settore amministrativo/commerciale; esperti del settore del turismo, professionisti delle aziende turistiche.

Attrezzature e sussidi didattici

*Strumenti audiovisivi e multimediali. Software dedicati; carte d'uso; strumenti topografici; stereoscopi; binoculari; laboratorio di agronomia e relative attrezzature.

Note

*All'interno del sistema dell'istruzione e formazione professionale occorre aver acquisito undiploma professionale di tecnico a conclusione di percorsi di durata almeno quadriennale(D.Lgs. 17/10/2005, n. 226, art.20, comma 1, lett. c)