

Dettagli Profilo 19.AFP.1

(Attualmente in vigore)

Denominazione profilo	Assistente di direzione di unità ricettiva
Descrizione sintetica	L'Assistente di Direzione di unità ricettiva nella gestione dei processi di albergo (commerciale, room division, food and beverage, congressuale e gestione di eventi); lo affianca nell'analisi, nella valutazione e nella formulazione di proposte per il miglioramento; gestisce in prima persona, su delega del responsabile, la struttura o parte di essa (uno o più reparti dell'albergo) a seconda della complessità, sovrintende alla corretta implementazione delle politiche aziendali definite dalla proprietà; analizza ed interpreta il mercato, la concorrenza e la domanda turistica; collabora a definire ed implementare le azioni di marketing e promozione; definisce e sovrintende ai budget aziendali; collabora alla gestione del personale secondo quanto stabilito dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento, dalla struttura organizzativa dell'azienda, dal piano della qualità dei servizi offerti
Settore economico	23 - Servizi turistici
Livello EQF	5

Informazioni di contatto Enti accreditati

www.vivoscuola.it

Elenco Competenze

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing	5	• Canali di distribuzione e criteri che definiscono il posizionamento / visibilità dell'informazione sul sito web • Criteri di individuazione ed analisi del cliente potenziale • Criteri e strumenti per la fidelizzazione del cliente • Normativa e tecniche relativa alla vendita e contrattualizzazione con gli interlocutori della filiera e con il cliente • Processo e strumenti della comunicazione promozionale • Sales marketing plan • Tecniche di analisi della concorrenza • Tecniche di gestione del portafoglio clienti	• Identificare i canali della distribuzione • Pianificare le attività di vendita diretta e tramite canali distributivi in rapporto agli specifici target di clientela • Individuare le azioni di vendita segmentate per target e situazioni di mercato • Determinare i costi connessi alle diverse azioni di vendita • Individuare nuovi interlocutori quali potenziali clienti • Valutare la visibilità sul web per intervenire sul posizionamento • Identificare il processo e gli strumenti della comunicazione promozionale • Identificare gli elementi descrittivi del prodotto servizio da inserire nella comunicazione promozionale istituzionale e specifica • Valutare l'efficacia dei canali di social networking per la comunicazione del proprio prodotto e servizio. • Utilizzare il data base di marketing per promuovere azioni di fidelizzazione del cliente • Sviluppare rapporti con gli attori della filiera turistica
Effettuare attività di controllo di gestione e budgeting dei processi di propria competenza	5	• Aspetti giuridici ed istituzionali dell'impresa turistica ed alberghiera • Aspetti amministrativi contabili e fiscali dell'impresa turistico alberghiera • Sistema dei costi • Controllo di gestione • Progettazione ed impianto di un sistema di controllo • Criteri di formulazione di un budget • Analisi di bilancio e sue applicazioni • Elementi di statistica descrittiva; • Strumenti statistici per la Qualità	• Individuare le variabili che caratterizzano una impresa turistica dal punto di vista economico finanziario • Individuare gli elementi utili per impostare un sistema di controllo • Applicare criteri di gestione del controllo • Utilizzare modelli logici, algoritmi matematici e tecniche statistiche per la diagnosi di problemi e anomalie • Prospettare soluzioni di miglioramento

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Valutare l'impatto economico della gestione operativa e delle iniziative che si vogliono intraprendere, formulando proposte di miglioramento	5	- Fondamenti di gestione economica dell'impresa - Controllo di gestione - Tecniche di valutazione costi /benefici tra alternative decisionali - Concetti base relativi all'analisi degli investimenti - Criteri di costruzione di un business plan - Parametri per la richiesta di finanziamenti agli istituti di credito	- Applicare criteri di formulazione di budget relativo a costi, ricavi e investimenti - Costruire un business plan - Contribuire alla effettuazione di analisi costi/benefici rispetto ad alternative di organizzazione dei processi lavorativi e decisioni di investimento - Valutare possibili azioni di cost improvement; - Contribuire allo sviluppo della competitività dell'impresa

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Intervenire nella pianificazione e gestione del servizio dell'unità di riferimento attraverso l'individuazione di nuove opportunità , criteri organizzativi e modalità gestionali coerenti con gli obiettivi di sviluppo, di soddisfazione e tutela del cliente, di motivazione e di sicurezza	5	• Processi e meccanismi di funzionamento delle imprese di servizio della filiera turistica • Principi e modelli organizzativi • Divisione e coordinamento del lavoro processi ruoli e competenze in ambito turistico ricettivo • Meccanismi di coordinamento attraverso la comunicazione • Microorganizzazione del lavoro: processi, attività, carichi di lavoro, tempi e costi del servizio • Criteri di progettazione dell'organizzazione del lavoro di una unità /servizio turistico ricettivo • Principali forme di flessibilità organizzativa • Sistema qualità applicato al settore • Sistema di sicurezza nei luoghi di lavoro e dell'ambiente • Tecniche per la valutazione dei processi e la formulazione di proposte di miglioramento • Criteri e strumenti per la customer • Satisfaction • Analisi di fattibilità di un prodotto/servizio turistico • Metodologie per gestire l'addestramento del personale operativo e verificarne l'efficacia	• Individuare i processi organizzativi delle varie organizzazioni turistiche/servizi che hanno impatto sul servizio • Individuare gli elementi che influiscono su una efficace organizzazione del lavoro • Identificare modalità di comunicazioni efficaci per lo scambio di informazioni e coordinamento tra le diverse tipologie di servizi offerti • Analizzare l'organizzazione in funzione della politica di servizio dei costi della sicurezza • Individuare ruoli mansioni e competenze necessarie al funzionamento dell'organizzazione dell'unità nel rispetto del livello di inquadramento e degli obiettivi di servizio • Applicare criteri di flessibilità organizzativa e di qualità nella definizione di turni ed orari nei diversi reparti • Applicare il sistema di misurazione della qualità riferita al cliente interno ed esterno • Prospettare iniziative di miglioramento all'organizzazione ed al management dei servizi • Contribuire ad effettuare la prospezione di eventi tendenze, stili di consumo utili a formulare proposte di servizio da suggerire all'interno della struttura ricettiva • Analizzare i bisogni di formazione /addestramento degli addetti ai processi lavorativi • Effettuare azioni di addestramento on the job del personale operativo

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Collaborare, sulla base del piano commerciale, alla pianificazione e al coordinamento dei processi di alloggio, perseguendo gli obiettivi di qualità del servizio e di soddisfazione del cliente	5	• Criteri di costruzione di un sales and marketing plan • Criteri e modalità di rapporto con gli attori della filiera turistica di riferimento • Criteri e strumenti per la customer satisfaction: il problem solving come modalità per perseguire la soddisfazione del cliente • Accettazione delle prenotazioni • Principali canali per le prenotazioni • Criteri di accettazione delle prenotazioni • Criteri di assegnazione camere • Procedure di check in –out • Procedure di back office • Geografia turistica del territorio • Tecniche di base e metodi per la l'accoglienza, la gestione e l'ascolto del cliente • Modalità, tempi e fasi operative per la pulizia delle camere e dell'unità	• Individuare i criteri di definizione di una action plan di vendite • Individuare gli elementi che concorrono a definire la strategia dell'unità • Curare i rapporti con la clientela i tour operator e gli enti di promozione turistica per promuovere l'albergo ed i servizi • Interpretare i dati relativi al monitoraggio della qualità dei servizi erogati per proporre iniziative di miglioramento • Valutare il rendimento della vendita delle camere in funzione dell'occupazione
Valutare l'impatto dell'organizzazione del lavoro dei reparti sul costo e prezzo di vendita e sul servizio	5	• Criteri di pianificazione ed organizzazione del lavoro dei reparti specifici • Modalità di rapporto con il front office per la pianificazione del lavoro	• Pianificare ed organizzare le risorse funzionali al servizio identificando le priorità in funzione dei flussi di clientela • Individuare e gestire gli aspetti di coordinamento tra i reparti front office ed housekeeping per garantire qualità del servizio e contenimento dei costi • Sviluppare processi di costruzione dei gruppi di lavoro
Collaborare alla definizione e controllo del business plan	5	• Tecniche per la costruzione del business plan • Sistemi di controllo del budget	• Analizzare gli obiettivi ed il conto economico dell'unità • Individuare le eventuali cause di scostamento dei risultati rispetto al budget

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Sviluppare, organizzare e promuovere l'offerta enogastronomia, proponendo prodotti agroalimentari locali, al fine di valorizzare l'attrattività del territorio	5	• Domanda di turismo enogastronomico • Storia e cultura enogastronomia • Produzioni tipiche ed il territorio • Tipicità, tracciabilità e tutela del consumatore • Normative vigenti sull'igiene e sicurezza alimentare e nei luoghi di lavoro ed ambientale • Gestione della filiera tra agricoltura e turismo • Normativa relativa alla vendita e contrattualizzazione con gli interlocutori della filiera e con il cliente • Criteri di segmentazione del mercato fornitori • Tecniche di negoziazione e contrattualizzazione con clienti e fornitori • Composizione dell'offerta per specifici eventi • Comunicazione dell'enogastronomia, gli eventi e la stampa specialistica. • Internet e tecnologie di comunicazione per l'enogastronomia. • Web 2.0 e le nuove forme di relazione online. • Tecniche e metodi per la l'accoglienza, la gestione e l'ascolto del cliente • Criteri di di pianificazione di una evento ristorativo • Gli strumenti e le tecnologie per la gestione del servizio • Organizzazione del reparto ristorazione e delle modalità di gestione contabile delle derrate • Modalità di controllo sulla contabilità dei servizi • Vari tipi di allestimento • Tecniche di redazione degli ordini di servizio • Normativa relativa all'igiene nella ristorazione	• Interpretare i dati relativi all'andamento e alle tendenze dei consumi turistici qualitativi e quantitativi riferiti all'enogastronomia • Individuare possibili fonti approvvigionamento e criteri di reperimento di materie prime, e di prodotti enogastronomici caratteristici del territorio • Applicare tecniche di segmentazione del mercato dei fornitori secondo i parametri di efficienza e qualità • Utilizzare i criteri di costruzione di una offerta ristorativa in rapporto alle esigenze del target • Individuare i canali adeguati per la promozione/vendita dell'evento e gestire la comunicazione

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Collaborare alla definizione del budget della ristorazione e al controllo del suo avanzamento	5	• Criteri di costruzione del budget dell'offerta ristorativa • Indicatori per il monitoraggio dei risultati nella ristorazione • Sistemi qualità applicati alla ristorazione	• Analizzare i risultati conseguiti rispetto al budget , alla concorrenza ed alla soddisfazione del cliente • Redigere il budget secondo i costi e i prezzi di vendita dei servizi che compongono l'offerta ristorativa