

[Z2.1] TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI

Settore economico professionale: Servizi turistici

Descrizione sintetica:

Il Tecnico dei servizi turistico-ricettivi è in grado di definire e promuovere l'offerta dei servizi di alloggio e ricevimento e di pianificarne, programmarne e coordinarne le attività ed i relativi flussi informativi.

SISTEMI DI REFERENZIAZIONE	
Sistema di riferimento	Denominazione
EQF	5
Codice ISTAT CP 2011	[3.4.1.1.0] Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate
Area/e di Attività (AdA) del Repertorio nazionale delle qualificazioni regionali a cui il profilo afferisce	[19.17.34] Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

UNITÀ DI COMPETENZE – Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali
<p>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizzare i dati relativi al mercato obiettivo al fine di inquadrare il sistema dei competitors, le minacce e le opportunità • Definire il pricing dei servizi individuando i margini di guadagno • Definire la tipologia dei servizi da proporre ed il relativo posizionamento sul mercato, sulla base delle caratteristiche della struttura e delle risorse disponibili • Elaborare modalità e percorsi di fidelizzazione del cliente, anche in ottica di disintermediazione dell'offerta rispetto alle piattaforme commerciali delle On line Travel Agencies • Individuare i canali e le modalità di promozione dei servizi • Monitorare l'andamento delle attività in relazione agli obiettivi
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di contabilità e budgeting • Elementi di marketing strategico e operativo • Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato • Tecniche di benchmarking • Tecniche di promozione e vendita di servizi
<p>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</p> <p>Le attività di definizione dell'offerta di servizi rispetto al mercato di riferimento e di individuazione dei canali ed azioni promozionali</p>

INDICATORI VALUTAZIONE

- Composizione delle offerte e delle relative tariffe
- Definizione delle azioni di promozione e pubblicizzazione dei servizi
- Rilevazione della situazione del mercato dei servizi analoghi presenti nel territorio e delle caratteristiche dei competitors

RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE

Definizione, posizionamento sul mercato e promozione dei servizi di ricettività offerti

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

UNITÀ DI COMPETENZE – Pianificazione attività ricevimento**CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari - fiere, congressi, concerti ecc.
- Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento
- Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza
- Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni

CONOSCENZE

- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro
- Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro
- Tecniche di yield management
- Tipologie e caratteristiche di prenotazioni, di convenzioni con imprese e con agenzie di viaggio

OGGETTO DI OSSERVAZIONE

Le attività di pianificazione del booking e di programmazione del lavoro dell'area ricevimento

INDICATORI VALUTAZIONE

- Coordinamento delle attività della hall e dei servizi di cassa e informativi
- Organizzazione delle presenze del personale in relazione a quelle degli ospiti
- Predisposizione sistema di custodia valori, servizio chiavi ecc.
- Verifica quotidiana della disponibilità ricettiva

RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE

Definizione dei programmi di lavoro e dei relativi ruoli per la ricezione e gestione delle prenotazioni e le attività di vigilanza

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

UNITÀ DI COMPETENZE – Gestione flussi informativi**CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)**

- Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura - ristorativi, di animazione ecc.
- Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura attraverso un sistema informatizzato di elaborazione dei dati

<ul style="list-style-type: none"> • Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti • Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Legislazione in materia di accoglienza alberghiera • Normativa in materia di trattamento dei dati personali • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Procedure amministrativo - contabili
<p>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</p> <p>Le attività di coordinamento e monitoraggio dei flussi informativi connessi alle attività ricettive</p>
<p>INDICATORI VALUTAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborazione dei dati informativi previsionali • Rilevazione del flusso della clientela • Verifica e controllo delle attività di pagamento e incasso
<p>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</p> <p>Definizione di procedure di trattamento dei dati funzionale alla gestione dei servizi nel rispetto della normativa vigente</p>
<p>MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE</p> <p>Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo</p>

<p>UNITÀ DI COMPETENZE – Tenuta conforme alloggi e camere</p>
<p>CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino dei servizi ai piani e degli spazi comuni • Identificare modalità di ripristino e/o ammodernamento di accessori e componenti d'arredo • Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti
<p>CONOSCENZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. • Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro • Procedure di verifica della funzionalità di accessori e componenti di arredo • Tecniche e procedure per il riordino e la pulizia di alloggi e spazi comuni • Tecniche per il controllo della qualità
<p>OGGETTO DI OSSERVAZIONE</p> <p>Le attività di programmazione e supervisione delle operazioni di riordino e pulizia ai piani</p>
<p>INDICATORI VALUTAZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllo della qualità dei servizi lavanderia e guardaroba • Elaborazione di un piano giornaliero/settimanale per il riassetto delle camere e degli spazi comuni • Organizzazione del personale di servizio incaricato ai piani • Verifica adeguatezza ed efficienza dei servizi ai piani e spazi comuni
<p>RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE</p> <p>Organizzazione delle attività di pulizia e manutenzione funzionale alle caratteristiche della</p>

struttura e dei servizi offerti, sulla base delle risorse disponibili

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo

UNITÀ DI COMPETENZE – Accoglienza cliente e customer satisfaction

CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)

- Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non
- Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele
- Leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente
- Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati

CONOSCENZE

- Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente
- Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori
- Tecniche di rilevazione della customer satisfaction
- Terminologia inglese nell'ambito del settore turistico-ricettivo

OGGETTO DI OSSERVAZIONE

Le attività di verifica della customer satisfaction e di individuazione di ambiti di miglioramento del servizio

INDICATORI VALUTAZIONE

- Assistenza reclami per disservizi, anche attraverso moduli preconfezionati
- Attivazione di strategie e comportamenti consoni all'ambiente in cui si opera
- Controllo degli standard qualitativi di prodotti e servizi erogati
- Elaborazione proposte di diversificazione dell'offerta di prodotti e servizi ricettivi
- Predisposizione di questionari di gradimento e di report di valutazione della soddisfazione del cliente

RISULTATO ATTESO VALUTAZIONE

Rilevazione del livello di gradimento dei clienti, anche al fine di individuare azioni di miglioramento e diversificazione dell'offerta

MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'UNITÀ DI COMPETENZE

Audit, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo