



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica (245)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Responsabile della gestione di struttura turistica/di ristorazione
Settori di riferimento	Turismo alberghiero e ristorazione (22)
Ambito di attività	amministrazione e gestione
Livello di complessità	Gruppo-livello C
Descrizione	E' la figura che si pone ai vertici dell'impresa in quanto ne coordina tutti i reparti, è responsabile dell'organizzazione e della gestione del personale dipendente. Ha il compito di monitorare il buon funzionamento dell'albergo o della struttura ricettiva nei termini degli obiettivi fissati con la proprietà rispetto all'aumento della clientela e al raggiungimento del budget preposto

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un dirigente che opera nella struttura ricettiva o come dipendente di livello Quadro A o B oppure come libero professionista o contratto di collaborazione
Collocazione contrattuale	CCNL Turismo Dirigenti di Aziende Alberghiere: sono dirigenti secondo il C.C.: i direttori che, rispondendo direttamente all'imprenditore svolgono in concreto funzioni direttive con ampia autonomia, discrezionalità, iniziativa con responsabilità decisoria. Quadro A e B Lavoratori dipendenti
Collocazione organizzativa	Si colloca ai vertici della struttura ricettiva. E' il riferimento per tutto il personale dipendente: a lui riferiscono i capi-servizio. Riferisce alla Proprietà sull'andamento degli investimenti attuati e sul raggiungimento del budget previsionale. Collabora con i capi servizio, supervisiona i settori dell'amministrazione, del bar, della cucina (se presente) e su tutto il personale dell'intera struttura. Tale attività può essere gestita anche dal proprietario il quale, coadiuvato da collaboratori, disciplina la pianificazione dei flussi economici-finanziari dell'impresa decidendo in merito alle politiche dei prezzi e delle offerte, ed al livello qualitativo dei servizi. La figura del proprietario è rappresentata dal piccolo imprenditore occupato in prima persona, che svolge più ruoli coadiuvato dai familiari per le aziende piccole e medio piccole
Opportunità sul mercato del lavoro	E' il compimento di una carriera svolta nelle strutture ricettive prima come addetto al ricevimento, poi capo-ricevimento infine vice-direttore. Sicuramente l'esperienza maturata in diversi alberghi anche all'estero facilita la carriera e avere acquisito rapporti con i

	principali tour operator e agenzie che forniscano lavoro alle aziende diventa elemento qualificante
Percorsi formativi	Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore degli istituti tecnici per il turismo. Sempre più Direttori provengono dagli studi universitari, anche con doppia specializzazione: amministrativa e tecnico-operativa. Ha frequentato corsi di approfondimento o master anche all'estero in turismo, oppure in Italia master o corsi di qualificazione presenti in molte università di economia e commercio. Conosce approfonditamente almeno due lingue straniere. Conosce internet e i principali applicativi d'ufficio

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	241 - BUSINESS PROFESSIONALS - 2412 - Personnel and careers professionals 122 - PRODUCTION AND OPERATIONS DEPARTMENT MANAGERS - 1225 - Production and operations department managers in restaurants and hotels 341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3414 - Travel consultants and organisers
ISTAT Professioni (CP 2011)	1.2.2.1.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende che operano nell'agricoltura, nell'allevamento, nella silvicoltura, nella caccia e nella pesca 1.2.2.4.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel commercio 1.2.2.5.0 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione 1.3.1.4.0 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nel commercio 1.3.1.9.3 - Imprenditori e responsabili di piccole aziende nel settore delle attività sportive, ricreative, di intrattenimento e divertimento 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
ATECO 2007	55.10.00 - Alberghi 55.20.10 - Villaggi turistici 55.20.20 - Ostelli della gioventù 55.20.30 - Rifugi di montagna 55.20.40 - Colonie marine e montane 55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence 55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole 55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	

Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana
--------------------	---

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Gestione dei rapporti
Descrizione della performance	Gestire i rapporti con i fornitori (Agenzie di Viaggio, Tour Operator providers) affinché l'azienda possa apparire sul maggior numero possibile di canali di vendita per garantire in ogni momento dell'esercizio la massima occupazione ricettiva ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Proprietà
UC	588
Capacità-abilità	<p>Collaborare con i propri fornitori per commercializzare pacchetti turistici in linea con le esigenze della clientela</p> <p>Effettuare ricerche di mercato per individuare servizi accessori da poter offrire ai fornitori</p> <p>Stipulare con i maggiori tour operator nazionali e stranieri contratti e/o convenzioni seguendo le direttive impartite dalla proprietà</p> <p>Verificare la regolarità dei pagamenti ai fornitori, gestendo gli insoluti</p>
Conoscenze	<p>Agenzie di viaggio e i maggiori tour operator esteri o nazionali per coadiuvare la proprietà nella stipula di contratti di collaborazione</p> <p>Principali associazioni di categoria degli albergatori per individuare reti di fornitori</p> <p>Principali canali di vendita e assetto dei mercati per pianificare le strategie di promozione</p> <p>Tecniche di marketing per consolidare il posizionamento della struttura ricettiva nei mercati già acquisiti e pianificare tecniche di penetrazione in nuovi mercati</p>

Denominazione AdA	Gestione del personale
Descrizione della performance	Gestire e amministrare il personale ottimizzando il rapporto tra esigenze organizzative e risorse disponibili
UC	591
Capacità-abilità	<p>Gestire in collaborazione con i capi servizio i piani ferie, permessi, ecc. dei dipendenti</p> <p>Mediare in collaborazione con la proprietà i rapporti con le RSU (rappresentanze sindacali unitarie) dove presenti</p> <p>Pianificare la formazione individuale o collettiva del personale</p> <p>Pianificare su segnalazione dei capi-servizio eventuali assunzioni del personale a tempo indeterminato, determinato, stagionale ed extra</p> <p>Valutare in accordo con la proprietà le segnalazioni dei capi servizio inerenti la gestione delle risorse umane</p>
Conoscenze	Contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, gli accordi integrativi provinciali o aziendali per assegnare compiti e funzioni ai collaboratori

	<p>Principi di organizzazione aziendale inerenti l'intera struttura ricettiva ivi compresi le funzioni ed i processi lavorativi al fine di assegnare ad ogni collaboratore il giusto inquadramento in azienda</p> <p>Tecniche di valutazione, selezione del personale per assicurare ad ogni reparto la copertura utile alla rotazione dei turni, ferie, malattie</p>
--	---

Denominazione AdA	Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva
Descrizione della performance	Organizzare l'attività dei reparti della struttura ricettiva coordinando le informazioni fornite dai capi-servizio (ricevimento-cucina-amministrazione)
UC	581
Capacità-abilità	<p>Coordinare l'operato dei capi-servizio, verificando che sia svolto in accordo alle deleghe loro assegnate</p> <p>Organizzare le attività di tutti i reparti della struttura ricettiva demandando ai capi servizio le responsabilità di attuazione dei compiti a loro assegnati</p> <p>Verificare l'operatività dei reparti programmando incontri cadenzati con i capi servizio</p> <p>Verificare la corretta applicazione delle procedure contabili ed amministrative di tutti i reparti della struttura ricettiva</p>
Conoscenze	<p>Contabilità alberghiera per supervisionare il reparto amministrativo nella redazione dei bilanci consuntivi e previsionali per una corretta gestione economico-finanziaria</p> <p>Normative comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e comunali del turismo per poter dirigere la struttura ricettiva nel rispetto delle leggi in vigore</p> <p>Organizzazione della struttura per garantire la coerenza tra la gestione e le strategie aziendali</p> <p>Tecniche di gestione e organizzazione del Food & Beverage Management per valutare gli acquisti e l'attività del F&B Manager</p>

Denominazione AdA	Pianificazione delle attività
Descrizione della performance	Pianificare le attività della struttura ricettiva al fine di individuare i punti di forza ed i punti critici di gestione organizzando tutti gli interventi volti a garantire lo standard qualitativo aziendale
UC	597
Capacità-abilità	<p>Analizzare flussi dei costi e ricavi dell'azienda al fine di allinearli al bilancio previsionale</p> <p>Analizzare i risultati dei vari reparti aziendali</p> <p>Applicare in corso d'esercizio eventuali correttivi gestionali per correggere eventuali scostamenti dai parametri previsti dal budget previsionale</p> <p>Definire le strategie aziendali in relazione ai mutamenti del mercato turistico</p>

	Individuare i fornitori, interni o esterni, a cui delegare la realizzazione degli interventi di manutenzione
Conoscenze	<p>Caratteristiche della struttura: immobile, impianti, macchinari, attrezzature, arredi, ecc. al fine di pianificare interventi di ordinaria/straordinaria manutenzione su segnalazione dei vari capi servizio</p> <p>Fondamenti del controllo di gestione per l'applicazione di eventuali correttivi gestionali in corso di esercizio</p> <p>Normative di settore sulla sicurezza sia dei luoghi di lavoro, che del soggiorno dei Clienti (antincendio, pronto soccorso, ecc.)</p> <p>Sistemi di pianificazione e controllo di gestione per dirigere la struttura ricettiva avendo come obiettivo il conseguimento del risultato fissato in accordo con la proprietà</p>

Denominazione AdA	Politiche di promozione
Descrizione della performance	Attuare le politiche di promozione della struttura ricettiva attraverso interventi di marketing, per ottenere il massimo utilizzo della struttura
UC	579
Capacità-abilità	<p>Confrontarsi con i competitors e le loro tariffe di vendita delle camere e dei servizi accessori al fine di mantenere la competitività della propria offerta</p> <p>Curare i rapporti con i tour operator e le agenzie di viaggio nazionali ed estere</p> <p>Formulare offerte e pacchetti flessibili avvalendosi delle potenzialità offerte dall'e-commerce</p> <p>Mettere in atto le strategie di comunicazione e marketing, al fine di aderire a consorzi o marchi di catena per aumentare la capacità di vendita e la propria visibilità sul mercato nazionale ed estero</p>
Conoscenze	<p>I principali canali di vendita per trovare nuovi potenziali segmenti di mercato dove poter inserire la propria azienda (eventi fieristici di settore, inserzioni su riviste specializzate, workshop, ecc.)</p> <p>Metodologie di comparazione (Megasearch) tra le strutture ricettive con pari requisiti alla propria, per definire la tariffa di vendita migliore</p> <p>Tecniche di gestione e organizzazione del pricing per gestire il prezzo di vendita delle camere secondo il periodo e la domanda</p> <p>Tecniche di strategia tariffaria (revenue management) per rendere la tariffa dinamica intervenendo giornalmente sui siti dove la struttura è presente</p>