

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2** - Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

**1 - PIANIFICAZIONE DEI FLUSSI DI LAVORO**

Grado di complessità 3

**1.3 GESTIONE DELLE CRITICITÀ**

Rilevare, in presenza di criticità organizzative, evidenti o segnalate, il punto di origine all'interno del flusso produttivo e agire sulle cause al fine di ridurre/eliminare la loro incidenza rispetto al corretto funzionamento aziendale

Grado di complessità 2

**1.2 FLUSSI DI LAVORO STRAORDINARI**

Rimodulare la pianificazione dei flussi di lavoro in relazione a momenti di attività straordinari (es. settimane bianche, ponti festivi, congressi) riorganizzando il personale in servizio anche sulla base delle caratteristiche del personale aggiuntivo reclutato per far fronte all'evenienza

Grado di complessità 1

**1.1 FLUSSI ORDINARI IN PICCOLE STRUTTURE**

Pianificare i flussi di lavoro interni ed esterni, tenute in debita considerazione, da un lato, le peculiarità della propria offerta recettiva e dall'altro, la sostenibilità economica dell'esercizio, perseguendo obiettivi di efficacia ed efficienza attraverso la chiara assegnazione di ruoli e responsabilità al personale dei vari reparti (es. reception, piani, bar), costruendo team di lavoro equilibrati, esplicitando le modalità di relazione gerarchica, definendo l'orario di lavoro e le necessità di turnazione anche sulla base dei piani ferie e permessi complessivi

**1.1 FLUSSI ORDINARI IN STRUTTURE MEDIO GRANDI**

Gestire la pianificazione ordinaria dei flussi di lavoro all'interno di strutture recettive medio grandi, anche con una distribuzione su più sedi operative, la cui complessità ed articolazione richiede spesso l'utilizzo di sistemi informatizzati specifici

**2 - GESTIONE OPERATIVA DEL PERSONALE**

Grado di complessità 5

## ADA.23.02.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

### 2.5 GESTIONE CONFLITTI

Osservare, cogliere e registrare situazioni palesemente conflittuali ovvero situazioni critiche latenti che vedono coinvolti i membri dello staff aziendale, avendo cura di mettere in atto strategie di risoluzione dei conflitti condivise (es. chiarimenti, riorganizzazioni interne) ovvero, in presenza di situazioni gravi, procedendo d'ufficio all'applicazione di sanzioni disciplinari previste dal regolamento interno

Grado di complessità 4

### 2.4 DIVERSITY MANAGEMENT

Gestire e ottimizzare la diversità all'interno del team e trasformare diversità culturali, razziali e di altro genere in opportunità

Grado di complessità 3

### 2.3 FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Pianificare interventi di formazione e addestramento dei lavoratori previsti da normative specifiche del settore ristorativo ovvero finalizzati all'innalzamento, ottimizzazione delle performance lavorative del dipendente avendo cura di condividere con lo stesso la tipologia di interventi da seguire e le finalità in un'ottica di condivisione e reciproco vantaggio

### 2.3 MOTIVAZIONE E INCENTIVAZIONE

Mettere in atto azioni finalizzate alla condivisione della vision aziendale tra tutti gli operatori della struttura recettiva (es. incontri periodici di confronto, comunicazione dei risultati conseguiti), distinguendo i fattori motivazionali interni ed esterni che hanno un impatto sul rendimento del singolo e del gruppo e predisponendo adeguati piani di incentivazione e progressione di carriera

Grado di complessità 2

### 2.2 SELEZIONE DEL PERSONALE

Provvedere all'individuazione e alla selezione del personale da inserire in azienda, valutandone direttamente, a seconda del profilo e del ruolo ricercato, esperienza pregressa, abilità tecnico-professionali, attitudini, raccogliendo segnalazioni ed impressioni provenienti da soggetti conosciuti e stimati (canali diretti) ovvero attivando canali di ricerca indiretti tradizionali (es. CPI, inserzioni su giornali, banche dati) e innovativi (es. LinkedIn)

Grado di complessità 1

### 2.1 DIMENSIONAMENTO

## ADA.23.02.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

Individuare, nel rispetto delle strategie di posizionamento sul mercato e dei vincoli economici stabiliti, il numero, la tipologia e le caratteristiche delle professionalità necessarie a presidiare efficacemente i flussi di lavoro in modo da garantire la tipologia e la qualità del servizio recettivo auspicato e atteso dalla clientela

## ADA.23.02.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Dimensioni e tipologia di struttura ricettiva (piccola, media, grande, con più sedi operative)
- Reparti (es. reception, piani, bar)
- Visione e missione aziendale
- Tipologia di offerta e standard di servizio
- Quantità e qualità di risorse impiegate
- Canali di ricerca del personale
- Stagionalità
- Risorse e vincoli economici
- Software specifici
- Normative specifiche del settore ricettivo e ristorativo

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di gestione delle risorse umane
- Metodi e tecniche di pianificazione dei flussi di lavoro

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Fabbisogno di risorse umane pianificato
- Flussi di lavoro pianificati

#### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tecniche di gestione delle risorse umane
2. L'insieme delle tecniche di pianificazione dei flussi di lavoro (ordinari e straordinari per le diverse tipologie e dimensioni delle strutture ricettive)

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: Analisi di caso: a partire da una tipologia di struttura ricettiva (di dimensione medio-piccola o grande, e di servizio offerto), definizione delle risorse umane necessarie e pianificazione dei flussi di lavoro
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione operativa del personale in caso di una criticità data

## ADA.23.02.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

## ADA.23.02.01 - DEFINIZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

### FONTI

Qualificazioni presenti nell'atlante

Repertorio delle qualificazioni della Regione FVG

Dammacco Salvatore, "Le imprese alberghiere", Ed. Maggioli Editore, 2016

Di Pietro Ilaria, "Il management dell'impresa alberghiera", Ed. Hoepli, 2016

Fierro Giuseppe, "Marketing e management delle imprese di ristorazione", Ed. Hoepli, 2015

Fierro Giuseppe, "Food & Beverage Management", Ed. Hoepli, 2006

D'Egidio Franco, "Il global service management (GSM)", Ed. Franco Angeli, 1993

Grasso Franco, "Oltre il Revenue Management alberghiero", Ed. Hoepli, 2012

Bonfiglietti Filippo, "La gestione professionale dell'azienda alberghiera", Ed. Franco Angeli, 2010

Nobbio C., Andreoletti R., "Il manuale del direttore d'albergo", Ed. Tecniche Nuove, 2016