

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 4 - Governare i processi di approvvigionamento e di manutenzione nei servizi di ricettività turistica, in base alle strategie di offerta, gestendo i rapporti con i fornitori e con le società di manutenzione incaricate**

**1 - ORGANIZZAZIONE DELL'APPROVVIGIONAMENTO**

Grado di complessità 5

**1.5 GESTIONE ACQUISTO DI ATTREZZATURE**

Gestire, a partire dalle esigenze della struttura relative all'ampliamento o rinnovo delle attrezzature, la fase di contrattazione con uno o più fornitori relativa all'acquisto del prodotto che meglio soddisfa i vincoli tecnici ed economici prestabiliti con i diretti utilizzatori e con la proprietà

Grado di complessità 4

**1.4 CONTRATTI STANDARD DI FORNITURA**

Definire contratti standard di fornitura a ordine ripetuto completi della elencazione delle tipologie merceologiche trattate, del listino prezzi, chiuso o aperto, e degli impegni reciproci sui tempi di ordine e consegna

**1.4 CONTRATTI A CONDIZIONI SPECIALI**

Definire contratti di fornitura a condizioni speciali con particolare riferimento al diritto di accettazione della merce con riserva e al contenuto della sezione relativa alle penali (es. per mancato rispetto dei tempi)

Grado di complessità 3

**1.3 VALUTAZIONE FORNITORI**

Impostare un sistema valutazione della qualità dei singoli fornitori basato su indicatori osservabili e attendibili, definendo in particolare le modalità di tracciabilità e registrazione degli stessi ai vari livelli della struttura ricettiva

Grado di complessità 2

**1.2 RICERCA FORNITORI**

Effettuare la ricerca di nuovi fornitori in grado di soddisfare nuove esigenze d'acquisto (es. sali da bagno, pantofole usa/getta, oli essenziali) o di garantire migliori condizioni contrattuali (es. rapporto qualità prezzo, termini di consegna e pagamento) rispetto a quelli attualmente utilizzati

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

Grado di complessità 1

### 1.1 ANALISI BISOGNI

Definire, a partire dallo storico dei dati sull'impiego di materie prime e materiali di consumo, il fabbisogno su base periodica (es. giornaliera, settimanale, mensile) necessario per il funzionamento della struttura ricettiva in relazione alle previsioni di lavoro

### 1.1 STIMA PREVISIONALE BISOGNI

Effettuare, nel caso di avvio di una nuova struttura ristorativa o di una modifica/aggiunta dei servizi offerti (es. offerta servizio catering), una stima previsionale dei bisogni a breve e medio termine in modo funzionale alla ricerca di fornitori in grado di supportare l'iniziativa

## 2 - ORGANIZZAZIONE DELLA MANUTENZIONE

Grado di complessità 3

### 2.3 CONTRATTI DI MANUTENZIONE

Definire contratti di manutenzione continuativa della struttura ricettiva che prevedano ad esempio verifiche periodiche della funzionalità delle attrezzature e accordi per la sostituzione di componenti usurabili (es. guarnizioni, filtri)

### 2.3 CONTRATTI DI PRONTO INTERVENTO

Definire contratti di pronto intervento per garantire il ripristino della funzionalità di attrezzature malfunzionanti in tempi ridotti e certi a condizioni favorevoli

Grado di complessità 2

### 2.2 REPORTISTICA

Registrare l'incidenza degli interventi manutentivi secondo criteri statistici funzionali alla presa di decisioni sulla necessità di programmare interventi migliorativi tesi a ridurre i costi e/o i disagi produttivi

Grado di complessità 1

### 2.1 MANUTENZIONE PREVENTIVA

Pianificare gli interventi di manutenzione preventiva (ordinaria e straordinaria), al fine di assicurare il corretto e costante funzionamento della struttura ricettiva, definendo procedure, compiti, tempistiche e standard di risultato

### 2.1 MANUTENZIONE CORRETTIVA

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

Gestire gli interventi correttivi in caso di malfunzionamenti improvvisi di attrezzature, attivando le società di manutenzione incaricate, fornendo supporto ai tecnici esterni e supervisionando il loro operato al fine di ripristinarne la completa funzionalità nel minor tempo possibile

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

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

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

- Tipologia e dimensioni struttura ricettiva
- Standard di servizio
- Bacino clienti (reale e potenziale)
- Stagionalità
- Storico dei dati sull'impiego di materie prime e materiali di consumo
- Parco fornitori
- Internet o altre fonti per la ricerca di nuovi fornitori
- Listini prezzi
- Risorse e vincoli economici
- Dispositivi, strumenti, attrezzature della struttura ricettiva
- Software specifici
- Registri e report

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

- Metodi e tecniche di pianificazione degli approvvigionamenti (materie prime, attrezzature)
- Metodi e tecniche di valutazione dei fornitori e delle forniture
- Metodi e tecniche di contrattazione delle forniture
- Metodi e tecniche di monitoraggio manutenzione ordinaria e straordinaria

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Piano degli approvvigionamenti definito
- Fornitori individuati
- Contratti di fornitura (standard, a condizioni speciali, di pronto intervento, ecc.) definiti
- Attrezzature e dotazioni correttamente mantenute

#### **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 degli approvvigionamenti e di contrattazione delle forniture

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

1. Prova prestazionale: Analisi di caso: a partire da un insieme di dati (tipologia e dimensioni struttura ricettiva, standard di servizio, bacino clienti stagionalità, storico dei dati sull'impiego di

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

materie prime e materiali di consumo) definire un piano di approvvigionamenti di materie prime (periodico)

2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione di contrattazione di una fornitura di materie prime e di attrezzature

## 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