

Direttore d'albergo

SETTORE 23. Servizi turistici

REPERTORIO - Umbria

AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica

Tabelle di equivalenza AdA

Direttore d'albergo

Liguria

DIRETTORE D'ALBERGO

Lombardia

GESTORE DI CAMPEGGIO

Lombardia

Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione

Puglia

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive en plein air	Basilicata	4	X	X	X	X
Gestore di strutture ricettive alberghiere	Basilicata	4	X	X	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI	Emilia-Romagna	4	X	X	X	X
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Lazio	4	X	X	X	X
Direttore d'albergo	Liguria	4	X	X	X	X
Assistente commissario di bordo	Liguria	4	X	X	X	X
Gestore di Bed & Breakfast	Liguria	4	X	X	X	X
DIRETTORE D'ALBERGO	Lombardia	4	X	X	X	X
GESTORE DI CAMPEGGIO	Lombardia	4	X	X	X	X
Tecnico della gestione di struttura ricettiva	Marche	4	X	X	X	X
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Piemonte	4	X	X	X	X
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica/di ristorazione	Puglia	4	X	X	X	X
Direttore d'albergo	Umbria	4	X	X	X	X
Gestore di rifugio alpino	Valle d'Aosta	4	X	X	X	X
TECNICO SPECIALIZZATO IN GESTIONE DI STRUTTURE RICETTIVE	Veneto	4	X	X	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Responsabile della pianificazione e valorizzazione dell'attività agritouristica	Calabria	3	X	X		X
Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica	Calabria	3	X	X		X
Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Calabria	2		X	X	
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere	Campania	1		X		
SERVIZI AGLI UTENTI DEI RIFUGI ALPINI	Friuli Venezia Giulia	1		X		
PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RICEVIMENTO	Friuli Venezia Giulia	2		X	X	
IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE DI REVENUE MANAGEMENT	Friuli Venezia Giulia	1			X	
ANALISI DEI COSTI PRODUTTIVI DEL SERVIZIO DI RICETTIVITÀ	Friuli Venezia Giulia	1		X		
Governante ai piani (executive housekeeper)	Liguria	2		X		X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Essere in grado di gestire la redditività in ambito alberghiero (revenue-yeld management)	Liguria	2	X		X	
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Lombardia	2	X			X
GESTORE DI AGRITURISMO	Lombardia	2	X	X		
GESTORE DI BED&BREAKFAST	Lombardia	1	X			
Tecnico dei servizi turistico-ricettivi	Molise	3		X	X	X
Tecniche di promozione e marketing dell'ospitalità turistica	Piemonte	2	X		X	
Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento	Puglia	2		X	X	
Tecnico per la gestione ed il coordinamento dei servizi ricettivi	Sardegna	3	X	X	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Sicilia	3	X	X	X	
TECNICO DI GESTIONE DEL SERVIZIO AI PIANI	Veneto	2		X		X
GESTORE DI RIFUGI ALPINI ED ESCURSIONISTICI	Veneto	2	X			X

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2	RA3	RA4
Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere	Campania	0				
SUPPORTO ALLA REALIZZAZIONE DEL PIANO DI OTTIMIZZAZIONE DEI SERVIZI E DELLE VENDITE	Friuli Venezia Giulia	0				
CUSTODIA DEL PATRIMONIO EDILIZIO ED AMBIENTALE DEL RIFUGIO ALPINO	Friuli Venezia Giulia	0				
DEFINIZIONE DELL'OFFERTA DEI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	0				
Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive	Sicilia	0				
Operatore della fattoria didattica	Umbria	0				

Competenze

Titolo: Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma

Obiettivo: Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Attività associate alla Competenza

Titolo: Gestire l'attività professionale di Direttore d'albergo

Obiettivo: Comprendere e gestire gli aspetti organizzativi, contrattuali e deontologici propri della prestazione professionale del Direttore d'albergo.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività
Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

CONOSCENZE

Il riconoscimento delle qualifiche professionali nell'UE (Direttiva 2005/36/CE e decreti attuativi).

CCNL di riferimento.

Responsabilità civile e penale legata all'esercizio della professione. Aspetti etici e deontologici.

Il personale dell'albergo: ruoli, attività e responsabilità.

Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore dell'accoglienza alberghiera.

Il sistema turistico regionale (quadro legislativo in Italia e in Regione, caratteristiche del mercato turistico regionale, politiche turistiche regionali, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti ai fini della costruzione di un'offerta

Normativa turistica internazionale, nazionale e regionale.
Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.

ABILITÀ/CAPACITÀ

CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DEL SETTORE CON RIFERIMENTO AL SISTEMA IN CUI È PRESTATA L'ATTIVITÀ PROFESSIONALE
Conoscere e comprendere le caratteristiche del sistema turistico regionale. Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di: caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore dell'accoglienza alberghiera.

CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI DIRETTORE D'ALBERGO Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio. Conoscere ed applicare i codici deontologici – anche definiti dalle prassi – nell'esercizio della professione.

DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI DIRETTORE D'ALBERGO Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Definire una strategia di sviluppo del proprio ruolo professionale.

Titolo: Definire le strategie dell'impresa alberghiera

Obiettivo: Definire le strategie dell'impresa alberghiera in relazione alle caratteristiche del mercato di riferimento e alle risorse disponibili.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività
Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management
Ideazione di progetti promozionali
Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

CONOSCENZE

Principi e strumenti di analisi del mercato.
Principi e strumenti di definizione di un piano aziendale.
Marketing turistico e territoriale.

ABILITÀ/CAPACITÀ

POSIZIONARE LA PROPRIA IMPRESA RISPETTO AL SISTEMA COMPETITIVO DI RIFERIMENTO, CON ATTENZIONE ALLE TENDENZE EVOLUTIVE DEL MERCATO
Valutare il contesto in cui opera la propria impresa alberghiera, rilevando e analizzando le variabili utili a comprendere lo stato dell'arte e le possibili tendenze evolutive (ampiezza del mercato, trend, concorrenza, target). Stimare la propria capacità produttiva analizzando la propria agenzia sia dal punto di vista della struttura (assetto istituzionale ed organizzativo) che delle risorse a disposizione (strumentali, umane e finanziarie).

DEFINIRE, OVVERO PARTECIPARE ALLA DEFINIZIONE DI, POLITICHE E STRATEGIE COERENTI CON LE ANALISI EFFETTUATE Definire le logiche di relazione con il mercato della domanda e le caratteristiche dell'offerta (quali servizi, quali tipi di mercati e clienti, quali politiche commerciali, di promozione e relazione, etc.). Definire gli investimenti in risorse e le azioni di sviluppo necessarie, effettuando una valutazione di convenienza e sostenibilità economica.

Titolo: Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva – Direttore d'albergo

Obiettivo: Rappresentare la struttura alberghiera nell'interazione con il cliente, intrattenendo relazioni con gli ospiti ed affrontando, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.

Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.

Lingua straniera almeno al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue.

Modelli teorici di comunicazione.

ABILITÀ/CAPACITÀ

INTERAGIRE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto. Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative. Garantire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di customer care (biglietti di auguri, invio listino prezzi aggiornato, etc.). Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.

APPLICARE LE CONOSCENZE RELATIVE AD UNA LINGUA STRANIERA

NELL'ESERCIZIO DELLA PROFESSIONE Comunicare in una o più lingue straniere (a seconda della categoria di albergo in cui si presta servizio) con gli ospiti al fine intrattenere relazioni ed affrontare, ove del caso, situazioni impreviste e criticità.

Titolo: Gestire le relazioni e la comunicazione con l'esterno – Impresa alberghiera

Obiettivo: Rappresentare e garantire l'immagine della struttura alberghiera nella relazione con Terzi (soggetti pubblici e privati locali, medie, tour operators, agenzie di viaggi, imprese, etc.).

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

CONOSCENZE

Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti di comunicazione, promozione e commercializzazione.

Tecniche e canali di promozione dei servizi ricettivo-alberghieri.

ABILITÀ/CAPACITÀ

INTERAGIRE CON I SOGGETTI DEL TERRITORIO Relazionarsi ed interagire con amministratori locali e soggetti delegati alla promozione del territorio.

Promuovere la propria struttura, partecipando agli eventi significativi che si svolgono sul territorio.

CURARE L'IMMAGINE E LA PROMOZIONE DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA

Intrattenere relazioni con i media locali e non, e di settore garantendosi periodicamente articoli e spazi pubblicitari ed informativi. Individuare gli eventi fieristici nazionali ed internazionali di maggior rilievo/di tendenza e garantirvi la presenza della propria struttura. Mettere in atto strategie promozionali, utilizzando le tecniche più opportune (prestando attenzione alle innovazioni tecnologiche).

Titolo: Sovrintendere alle attività dell'impresa alberghiera

Obiettivo: Gestire la struttura alberghiera in maniera conforme alle strategie elaborate.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività

Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

Risultato atteso:RA4: 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

Gestione degli approvvigionamenti nei servizi di ricettività turistica

Gestione manutenzioni ordinarie e straordinarie

CONOSCENZE

Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa alberghiera.

Principi di gestione della manutenzione.

Strumenti per la valutazione dei risultati.

'Pricing': gestione delle tariffe.

Modalità di stesura delle procedure operative degli approvvigionamenti e gestione dei fornitori.

Tecniche e strumenti di yield management.

Food and beverage management.

Principi di organizzazione del lavoro.

ABILITÀ/CAPACITÀ

GARANTIRE UNA CORRETTA GESTIONE ORGANIZZATIVA DELL'IMPRESA ALBERGHIERA

Definire ed implementare il piano organizzativo e delle attività dei diversi reparti (ricevimento, alloggio, ristorazione, servizio bar, ecc.), sulla scorta delle strategie definite. Determinare ruoli, compiti e responsabilità per lo svolgimento delle operazioni connesse alla realizzazione delle attività programmate. Monitorare l'andamento complessivo dell'attività al fine di rilevare tempestivamente eventuali scostamenti rispetto a quanto programmato.

GARANTIRE L'IMPLEMENTAZIONE DELLE STRATEGIE COMMERCIALI Definire tariffe, listini prezzi ed eventuali promozioni, adeguati al raggiungimento degli obiettivi strategico-commerciali. Prevedere l'allocazione ottimale di un contingente di camere per ogni livello tariffario determinato, in funzione della domanda.

DEFINIRE LE NECESSITÀ DI APPROVVIGIONAMENTO DEI DIVERSI REPARTI DELLA STRUTTURA ALBERGHIERA Negoziare e stipulare i contratti di approvvigionamento. Gestire le procedure di evasione degli ordini, anche mediante l'utilizzo di sistemi informativi specifici per la gestione degli acquisti. Monitorare le prestazioni dei fornitori, stimando l'incidenza di merci difettose.

GARANTIRE LA CUSTODIA ED IL MANTENIMENTO IN EFFICIENZA DEL PATRIMONIO ALBERGHIERO Garantire il corretto utilizzo degli impianti, delle attrezzature e delle dotazioni tecniche nonché delle scorte di magazzino. Predisporre programmi specifici di manutenzione della struttura e delle attrezzature patrimoniali dell'esercizio.

Titolo: Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera

Obiettivo: Gestire gli aspetti amministrativi e di controllo di gestione dell'impresa alberghiera.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA1: Definire l'offerta, i prezzi e le iniziative promozionali dei servizi di ricettività, a partire dall'analisi dei dati di mercato e di redditività
Analisi del mercato

Definizione dell'offerta di servizi e attività

Definizione pricing

Gestione e monitoraggio delle strategie di revenue management

Ideazione di progetti promozionali

Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività

CONOSCENZE

Contabilità ed amministrazione alberghiera: modalità, procedure e documentazione.

Budget e bilancio: obiettivi e tecniche di redazione.

Controllo di gestione: scopo e strumenti.

Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy).

Strumenti e software a supporto delle pratiche amministrative.

Tecnica alberghiera: modalità, procedure e documentazione.

ABILITÀ/CAPACITÀ

GARANTIRE LA CORRETTA ESECUZIONE DEGLI ADEMPIMENTI BUROCRATICI ED AMMINISTRATIVI DELL'IMPRESA ALBERGHIERA Garantire la corretta la gestione dei flussi in entrata ed in uscita della clientela dal punto di vista burocratico, amministrativo e contabile. Garantire la corretta la gestione degli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.

GESTIRE IL BILANCIO ED EFFETTUARE IL CONTROLLO DI GESTIONE Redigere il budget interpretando i dati in entrata in rapporto agli obiettivi economico finanziari dell'impresa al fine di effettuare previsioni sul risultato economico. Monitorare periodicamente costi e ricavi dagli obiettivi del budget al fine di verificare eventuali scostamenti ed attuare, ove del caso, azioni correttive. Garantire la corretta redazione del bilancio. Fornire una visione complessiva dei risultati intermedi e finali della struttura mediante la redazione di reportistica periodica.

Titolo: Gestire il personale

Obiettivo: Sovrintendere al lavoro del personale dell'impresa.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA2: Pianificare e programmare i flussi di lavoro e le attività, anche tenendo conto di situazioni contingenti, gestendo le risorse della struttura ricettiva

Gestione operativa del personale nei servizi di ricettività turistica

CONOSCENZE

Elementi di gestione delle risorse umane: processo di selezione; formazione aziendale; sviluppo e valutazione; politiche retributive.

Elementi di gestione delle risorse umane: processo di selezione; formazione aziendale; sviluppo e valutazione; politiche retributive.

ABILITÀ/CAPACITÀ

GESTIRE LE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELL'IMPRESA ALBERGHIERA
Garantire la presenza di un organico adeguato quantitativamente e qualitativamente al fabbisogno di risorse professionali, realizzando, se necessario, attività di ricerca e selezione del personale. Garantire l'applicazione del sistema retributivo in vigore, predisponendo piani salariali adeguati alle competenze ed all'anzianità professionale delle risorse. Valutare le prestazioni individuali e di gruppo, anche al fine della gestione strategica delle risorse professionali (sistemi incentivanti e di sviluppo professionale). Garantire la presenza di un organico preparato ed aggiornato e contribuire all'accrescimento professionale delle risorse meno esperte, collaborando alla predisposizione del piano formativo. Garantire l'attuazione omogenea dei contratti lavorativi in uso presso la struttura, confrontandosi con le rappresentanze sindacali (se presenti).

COORDINARE IL PERSONALE IN SERVIZIO PRESSO LA STRUTTURA NELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE Assegnare alle risorse a disposizione compiti ed incarichi adeguati alle abilità possedute e fornire indicazioni più o meno puntuali per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi). Facilitare la relazione tra/con le risorse assegnate, favorendo lo scambio di opinioni e la comunicazione.

Titolo: Garantire la vigilanza della struttura ricettiva e promuovere il rispetto della normativa in materia di igiene e sicurezza

Obiettivo: Favorire il rispetto delle indicazioni normative in materia di igiene e sicurezza nell'ambito delle attività ricettive. Garantire la vigilanza della struttura ricettiva.

Attività associate alla Competenza

CONOSCENZE

Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.
Principi base del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).
La gestione ambientale negli alberghi (in particolare, smaltimento rifiuti e lotta agli infestanti).
Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica -T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni integrative e

correttive.

ABILITÀ/CAPACITÀ

FAVORIRE L'ADOZIONE DI COMPORTAMENTI VOLTI A RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL CLIENTE Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale e del cliente. Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.

GARANTIRE IL RISPETTO DELLE NORME IN MATERIA DI IGIENE Garantire che la struttura alberghiera operi nel rispetto delle indicazioni di legge in materia igienico-sanitaria. Garantire l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.

GARANTIRE LA VIGILANZA DELLA STRUTTURA RICETTIVA AL FINE DI EVITARE, PER QUANTO POSSIBILE, FURTI E DANNEGGIAMENTI Garantire l'attuazione da parte del personale preposto di tutte le misure volte a vigilare sulla struttura ricettiva.

Titolo: Garantire la qualità del servizio alberghiero

Obiettivo: Garantire e valutare la qualità del servizio offerto controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.23.02.01 (ex ADA.19.17.34) - Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica associate:

Risultato atteso:RA3: Stabilire le politiche di customer satisfaction nei servizi di ricettività, a partire dall'individuazione dei fabbisogni della clientela, definendo strategie e modalità operative finalizzate a massimizzare la soddisfazione del cliente

Gestione del sistema di customer satisfaction

CONOSCENZE

Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.
 Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi, verifiche ispettive e trattamento della non conformità.
 Evoluzione storica del sistema qualità, certificazione della qualità di sistema, normative di riferimento.

ABILITÀ/CAPACITÀ

GARANTIRE E VALUTARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO Conoscere e collaborare all'implementazione di un sistema di qualità. Garantire l'applicazione dei sistemi e delle procedure di gestione della qualità. Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità. Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti. Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
5.2.1.1.0	Esercenti nelle attività ricettive

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved