

REGIONE TOSCANA SETTORE FSE E SISTEMA DELLA FORMAZIONE E DELL'ORIENTAMENTO

REPERTORIO REGIONALE DELLE FIGURE PROFESSIONALI (RRFP)

DETTAGLIO SCHEDA FIGURA PROFESSIONALE

<b>Denominazione Figura</b>	Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento (256)
<b>Settori di riferimento</b>	turismo alberghiero e ristorazione (22)
<b>Ambito di attività</b>	produzione di beni e servizi
<b>Livello di complessità</b>	gruppo-livello B
<b>Descrizione</b>	Svolge attività di pubbliche relazioni, cura l'attuazione delle politiche di comunicazione e di promozione dell'azienda, elabora le politiche del booking. Ha contatti con fornitori ed intermediari (agenti di viaggi e Tour Operator); partecipa a fiere di settore o a workshop. Si occupa di ripartire compiti e responsabilità agli addetti al ricevimento (vedi Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa). Questi ultimi rispondono
<b>Contesto di esercizio</b>	
Tipologia Rapporti di lavoro	La sua collocazione è all'interno di una struttura ricettiva ed ha un ruolo dipendente. E' una figura prevalentemente presente nelle strutture sia di media che di grande dimensione e nelle catene alberghiere
Collocazione contrattuale	CCNL Turismo 3 liv./2°livello
Collocazione organizzativa	Lavora, sia in autonomia, che in team con tutto il reparto del ricevimento e l'area amministrativa. E' impiegato nelle piccole, medie e grandi imprese ricettive o di catena. Ripartisce i compiti e le responsabilità tra gli addetti al ricevimento che riferiscono a lui; con la direzione/proprietà elabora le politiche del booking e ne attua i principi
Opportunità sul mercato del lavoro	E' una figura che normalmente si forma all'interno di strutture ricettive, partendo dalla qualifica di addetto al ricevimento (vedi Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa). Ha buone possibilità di carriera, deve essere disponibile anche ad orari notturni e a spostamenti all'estero, per partecipare a fiere di settore
Percorsi formativi	Normalmente la carriera scolastica avviene negli Istituti Alberghieri (IPPSAR) oppure negli Istituti Tecnici ad indirizzo Turistico (ITT). Conosce in modo approfondito almeno due lingue straniere; costituisce elemento preferenziale una laurea ad indirizzo economico-turistico e sono elemento qualificante le esperienze lavorative svolte in altre aziende turistico ricettive anche all'estero
<b>Indici di conversione</b>	
<b>Sistemi di classificazione a fini statistici</b>	
ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3414 - Travel consultants and organisers
ISTAT Professioni (CP2011)	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
<b>Sistemi di classificazione e repertori di descrizione</b>	
Unioncamere EXCELSIOR	13.06.02 - Esperti e tecnici dei servizi turistici
Repertorio Professioni ISFOL	Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il responsabile servizi ricevimento;
Repertorio EBNA	
Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	ALBERGHIERO; tecnici gestione servizi: ricevimento/governo piani
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	TURISMO; tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di agenzie di viaggio e ai tour operator TURISMO; tecnico superiore per l'assistenza alla direzione di strutture ricettive
Repertori regionali per la Formazione professionale	

<b>Fonti documentarie</b>	Le professioni nel settore turismo - E.B.N.T. 1998. Indagine nel settore della provincia di Firenze - Cescot - 2002. L'analisi dei fabbisogni formativi e professionali del settore turismo E.B.N.T. 2001. <a href="http://www.isfol.it/orientaonline/">www.isfol.it/orientaonline/</a> . <a href="http://www.lavoroturismo.it">www.lavoroturismo.it</a>
---------------------------	--

**ELENCO AREE DI ATTIVITA'**

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Attuazione delle politiche di gestione del cliente
Descrizione della performance	Attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati
<b>UC 986</b>	
Capacità	Assistere i clienti per la soluzione di problemi o per la soddisfazione di richieste particolari
Capacità	Collaborare con i capi Servizio degli altri reparti
Capacità	Supervisionare il lavoro svolto dai collaboratori al fine di verificare che ognuno abbia ottemperato ai propri incarichi
Capacità	Verificare il mantenimento dei requisiti obbligatori attraverso il controllo con gli altri reparti della struttura
Conoscenza	Organizzazione degli altri reparti della struttura affinché l'attività svolta nell'intero reparto ricevimento sia adeguata allo standard qualitativo aziendale
Conoscenza	Principali normative europee, nazionali, regionali, comunali per il mantenimento dei requisiti obbligatori relativi alla classificazione di appartenenza della struttura
Conoscenza	Principali programmi di gestione alberghiera per il corretto funzionamento del reparto ricevimento
Conoscenza	Tecniche di gestione dei reclami per risolvere le segnalazioni di disservizio ricevute dai clienti
Conoscenza	Tipologie contrattuali sottoscritte dalla Direzione/Proprietà con i Tour Operator e le Agenzie di Viaggi, al fine di applicare le tariffe previste dai contratti

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Gestione del personale addetto al ricevimento
Descrizione della performance	Organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento, compilando i turni settimanali dei lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze e garantendo il servizio ad ogni turno
<b>UC 981</b>	
Capacità	Adeguare i ruoli ed i compiti degli addetti tenendo conto delle politiche aziendali
Capacità	Collaborare con la Direzione/Proprietà alla selezione del personale, al fine di individuare i migliori candidati a ricoprire la posizione ricercata
Capacità	Organizzare i propri collaboratori in base ai compiti loro assegnati e relativamente al loro inquadramento contrattuale
Capacità	Pianificare la formazione degli addetti al ricevimento
Capacità	Sovrintendere al lavoro di tutti gli addetti del reparto ricevimento intervenendo, se necessario, con correttivi di attribuzione di compiti e ruoli
Conoscenza	Contratti nazionali di lavoro ed integrativi provinciali o aziendali, per organizzare orari, ferie, permessi, ecc... per predisporre le turnazioni utili al mantenimento del servizio ad ogni turno
Conoscenza	Nozioni e tecniche di analisi del lavoro e delle competenze al fine della rilevazione della necessità di formazione per il personale dipendente
Conoscenza	Personal computer, programmi di gestione alberghiera ed altre attrezzature elettriche/elettroniche a disposizione del reparto ricevimento
Conoscenza	Tecniche di gestione del personale per organizzare il lavoro, gestendo in maniera efficace ed efficiente tutti i collaboratori
Conoscenza	Tecniche di trasferimento del know how e di tutte le informazioni utili all'aggiornamento continuo del personale addetto

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	Promozione della struttura ricettiva
Descrizione della performance	Promuovere la struttura nei principali canali di vendita quali: fiere, educational, workshop di settore ed i principali provider al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura
<b>UC 985</b>	

Capacità	Applicare le principali leggi e normative del settore turistico
Capacità	Attuare le politiche aziendali seguendo le indicazioni impartite dalla Direzione/Proprietà
Capacità	Fidelizzare i Clienti attraverso le politiche di customer care
Capacità	Garantire in ogni periodo dell'esercizio il livello occupazionale, utilizzando i contratti stipulati con Agenzie di Viaggio e Tour Operator
Capacità	Promuovere un'offerta di servizi differenziata a seconda dei mercati di riferimento
Conoscenza	Dinamiche e flussi delle prenotazioni per pianificare e garantire il livello di utilizzo richiesto dalla Direzione/Proprietà
Conoscenza	Politiche di booking (camere/sale riunioni) per collaborare con la Direzione/Proprietà alla definizione delle varie strategie di vendita secondo le necessità dettate dal mercato
Conoscenza	Politiche di promozione aziendale utili ad incrementare il livello occupazionale della struttura ricettiva
Conoscenza	Principali AdV (Agenzie di Viaggio) e T.O. (Tour Operator), al fine di collaborare con la Direzione/Proprietà nella stipula di convenzioni e contratti per la vendita delle camere e delle sale riunioni
Conoscenza	Principali normative sugli accordi internazionali per collaborare con la Direzione/Proprietà alla stipula degli accordi e convenzioni con le AdV ed i T.O.
Conoscenza	Principali provider e motori di ricerca internet per conseguire il maggior livello di occupazione camere attraverso il posizionamento dell'azienda sui principali siti internet