

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>	Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica (245)
<b>Settori di riferimento</b>	turismo alberghiero e ristorazione (22)
<b>Ambito di attività</b>	amministrazione e gestione
<b>Livello di complessità</b>	gruppo-livello C
<b>Descrizione</b>	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
<b>Contesto di esercizio</b>	
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 a norma dell'art.2094 del 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 (IPSSAR oppure ITT). 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
<b>Indici di conversione</b>	
<b>Sistemi di classificazione a fini statistici</b>	
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 (CP2011)	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

<b>Sistemi di classificazione e repertori di descrizione</b>	
Unioncamere EXCELSIOR	13.06.02 - Esperti e tecnici dei servizi turistici 11.00.05 - Responsabili area produzione: alberghi, ristoranti e servizi turistici
Repertorio Professioni ISFOL	Turismo Ospitalità e Tempo libero; Il direttore d'albergo;
Repertorio EBNA	
Repertorio ENFEA	
Repertorio OBNF	ALBERGHIERO; tecnici gestione/sviluppo personale ALBERGHIERO; tecnici sviluppo/innovazione prodotti/servizi turistici
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi I.F.T.S	
Repertori regionali per la Formazione professionale	Regione Umbria - L.R. n.26 del 28/06/1989: Direttore d'albergo
<b>Fonti documentarie</b>	www.isfol.it/orientaonline-www.lavoroturismo.it. E.B.N.T. Le Professioni nel settore Turismo-febbraio 1998. CCNL Turismo-2003. Indagine nel settore alberghiero della Provincia di Firenze-Cescot 2002. Manuale dell'Industria Albergheira -Touring Club Italiano-1985. L'Analisi dei fabbisogni formativi e professionali nel settore turismo-EBNT2001. <a href="http://provincia.ps.it/formazione">http://provincia.ps.it/formazione</a> . <a href="http://www.regione.liguria.it/sil/repertr/r1225.htm">http://www.regione.liguria.it/sil/repertr/r1225.htm</a>

#### **ELENCO AREE DI ATTIVITA'**

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	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
<b>UC 588</b>	
Capacità	Collaborare con i propri fornitori per commercializzare pacchetti turistici in linea con le esigenze della clientela
Capacità	Effettuare ricerche di mercato per individuare servizi accessori da poter offrire ai fornitori
Capacità	Stipulare con i maggiori tour operator nazionali e stranieri contratti e/o convenzioni seguendo le direttive impartite dalla proprietà
Capacità	Verificare la regolarità dei pagamenti ai fornitori, gestendo gli insoluti
Conoscenza	Agenzie di viaggio e i maggiori tour operator esteri o nazionali per coadiuvare la proprietà nella stipula di contratti di collaborazione
Conoscenza	Principali associazioni di categoria degli albergatori per individuare reti di fornitori
Conoscenza	Principali canali di vendita e assetto dei mercati per pianificare le strategie di promozione
Conoscenza	Tecniche di marketing per consolidare il posizionamento della struttura ricettiva nei mercati già acquisiti e pianificare tecniche di penetrazione in nuovi mercati

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

Conoscenza	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
Conoscenza	Tecniche di valutazione, selezione del personale per assicurare ad ogni reparto la copertura utile alla rotazione dei turni, ferie, malattie

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

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	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
<b>UC 597</b>	
Capacità	Analizzare flussi dei costi e ricavi dell'azienda al fine di allinearli al bilancio previsionale
Capacità	Analizzare i risultati dei vari reparti aziendali
Capacità	Applicare in corso d'esercizio eventuali correttivi gestionali per correggere eventuali scostamenti dai parametri previsti dal budget previsionale
Capacità	Definire le strategie aziendali in relazione ai mutamenti del mercato turistico
Capacità	Individuare i fornitori, interni o esterni, a cui delegare la realizzazione degli interventi di manutenzione
Conoscenza	Caratteristiche della struttura: immobile, impianti, macchinari, attrezzature, arredi, ecc... al fine di pianificare interventi di ordinaria/straordinaria manutenzione su segnalazione dei vari capi servizio
Conoscenza	Fondamenti del controllo di gestione per l'applicazione di eventuali correttivi gestionali in corso di esercizio
Conoscenza	Normative di settore sulla sicurezza sia dei luoghi di lavoro, che del soggiorno dei Clienti (antincendio, 626, pronto soccorso, ecc...)
Conoscenza	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

<b>DENOMINAZIONE ADA</b>	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
<b>UC 579</b>	
Capacità	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
Capacità	Curare i rapporti con i tour operator e le agenzie di viaggio nazionali ed estere
Capacità	Formulare offerte e pacchetti flessibili avvalendosi delle potenzialità offerte dall'e-commerce

Capacità	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
Conoscenza	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...)
Conoscenza	Metodologie di comparazione (Megasearch) tra le strutture ricettive con pari requisiti alla propria, per definire la tariffa di vendita migliore
Conoscenza	Tecniche di gestione e organizzazione del pricing per gestire il prezzo di vendita delle camere secondo il periodo e la domanda
Conoscenza	Tecniche di strategia tariffaria (revenue management) per rendere la tariffa dinamica intervenendo giornalmente sui siti dove la struttura è presente