

Livello EQF	5
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Processo	Servizi di ricettività
Sequenza di processo	Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica
Qualifica regionale di riferimento	Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere
Descrizione qualificazione	Il Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere dirige e gestisce l'azienda alberghiera dopo aver consultato la proprietà, definisce e implementa le politiche legate al posizionamento dell'offerta; organizza, controlla e supervisiona il lavoro del personale, valuta il processo/i di lavoro di erogazione e monitora gli standard di qualità stabilendo eventuali interventi correttivi. Inoltre, stabilisce le caratteristiche del servizio sulla base di valutazioni di congruità economica e finanziaria e gestisce i rapporti con i principali fornitori. Negli alberghi di minori dimensioni solitamente coincide con il proprietario stesso della struttura. In strutture alberghiere di dimensioni maggiori, invece, può prestare servizio sia in qualità di dipendente che in qualità di consulente esterno. La tipologia contrattuale applicata può essere stagionale. Nell'esercizio delle proprie attività dispone di una notevole autonomia e risponde delle proprie scelte e dell'operato dei propri collaboratori. Si relaziona con il titolare della struttura, con i fornitori e, soprattutto, con il personale impiegato presso le strutture, coordinandone le funzioni e l'operato.
Descrizione delle esigenze espresse dalle filiere produttive	I soggetti partner operanti nella filiera necessitano di figure in grado di definire l'offerta, occuparsi della clientela, gestire i reclami, gestire il sistema qualità, formulare un piano di manutenzione e occuparsi della contabilità.
Durata complessiva del percorso (ore)	300 – Formazione lunga
Durata delle attività in aula (ore)	180
Durata delle attività di aula rivolte alle KC (ore)	20
Durata stage (ore)	90
formazione teorica in DAD	SI
Sede formazione teorica in presenza	Isco srl – Contrada Torana, snc – Ariano Irpino (AV)
Azienda dove si terrà lo stage	Aziende convenzionate
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Diploma
Elenco unità formative	<ul style="list-style-type: none"> Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale Gestione della customer satisfaction

	<ul style="list-style-type: none">• Implementazione e gestione di un sistema qualità• Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria• Direzione amministrativa e controllo di gestione• Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza• Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare• Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività• Sviluppo di iniziative promozionali• Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa
Indennità oraria riconosciuta ai beneficiari per la partecipazione	1 €/h