

TECNICO ESPERTO PER LA DIREZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE

SEP 23 SERVIZI TURISTICI - LIVELLO EQF 5

ESIGENZE DEL MERCATO E OBIETTIVI DEL CORSO

Il **Tecnico esperto per la direzione delle strutture ricettive alberghiere** dirige e gestisce e coordina l'azienda alberghiera dopo aver consultato la proprietà. Il profilo: definisce e implementa le politiche legate al **posizionamento dell'offerta**; organizza, controlla e supervisiona il **lavoro del personale**; valuta i processi di lavoro di erogazione e **monitora gli standard di qualità** stabilendo eventuali interventi correttivi; definisce le **caratteristiche dell'offerta di servizi** in base al budget previsionale; gestisce la **customer satisfaction**; implementa e gestisce un **sistema di qualità**; pianifica interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. L'esperto si occupa della **direzione amministrativa** e del **controllo di gestione**; gestisce il ciclo di produzione del servizio di **ricettività e accoglienza**; pianifica e instaura i rapporti con i **fornitori** di servizi connessi all'offerta da erogare. Posiziona l'offerta e la struttura dei servizi di ricettività e sviluppa **iniziative promozionali**. Negli alberghi di minori dimensioni, di solito il direttore 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.

La carenza maggiormente riscontrata riguarda soprattutto l'**aspetto promozionale**; in assenza di un piano di comunicazione adeguato la struttura rischia di non avere buona visibilità, precludendosi così l'apertura ad un pubblico che sia più ampio e articolato di quello che può accedere solo attraverso uno spazio su una piattaforma di prenotazione o attraverso il passaparola. Pertanto la figura formata potenzierà anche capacità per sviluppare **iniziative promozionali**, sia tradizionali che innovative.

UNITÀ DI COMPETENZA

- Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale
- Gestione della customer satisfaction
- 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
- Posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività
- Sviluppo di iniziative promozionali
- Progettazione e coordinamento della struttura organizzativa
- Key competence digitali

300 ORE DI FORMAZIONE



210

ore dad



90

ore stage

INDENNITÀ DI PARTECIPAZIONE E SEDI



1€/ORA



STAGE

PARTNER
sedi aziende



TEORIA

ITS BACT
via Diaz 58 - NA



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro



GOL
Garanzia Occupabilità Lavoratori

