RESPONS

Responsible Skills Alliance for Sustainable Management of Small Hotels and Restaurants

539920-LLP-1-2013-1-BG-LEONARDO-LMP

Quadro Europeo delle Qualifiche per l'Apprendimento Continuo
Livello 5
Professione: Direttore di un piccolo albergo

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Partner	Paese
Camera del Commercio e dell'Industria – Dobrich	Bulgaria
PD Project Development	Bulgaria
Camera del Commercio e dell'Industria – Terrassa	Spagna
Camera del Commercio, dell'Industria, della Pesca e dell'Agricoltura - Constanta	Romania
GIP-FCIP, Académie of Aix-Marseille	Francia
Fondazione per la promozione dell'imprenditoria – Lodz	Polonia
CIAPE, Centro Italiano per l'Apprendimento Permanente – Roma	Italia
EUPROMA	Germania
Programme Francophone d'hôtelerie et restauration of NBU	Bulgaria

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Sommario

1. Occupazione nel settore HORECA 4

2. Esigenza di implementare il quadro delle qualifiche per le due professioni (direttore d'albergo e gestore di ristorante) e benefici collegati 4

3. ECVET ed EQAVET 5

4. Quadro Europeo delle Qualifiche 7

5. Conclusioni 8

6. Quadro europeo delle qualifiche per la professione di: direttore di un piccolo albergo..... 10

7. Profilo professionale "Direttore di un piccolo albergo"..... 29

8. Glossario e abbreviazioni 34

9. Riferimenti: 36

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

1. Occupazione nel settore HORECA

Il settore degli hotel e del catering (HORECA) sta vivendo una fase di sviluppo estremamente dinamica. Le ricerche di mercato confermano un miglioramento delle condizioni dell'industria alberghiera a livello europeo. Il trend dominante è rappresentato dalla domanda di servizi di ospitalità a tutto tondo, determinata dai cambiamenti demografici, da una consapevolezza, un livello di formazione e informazione maggiori e migliori condizioni di salute.

Se il turismo è diventato parte integrante della vita sociale, la richiesta di servizi di catering è in costante crescita. Le persone tendono a viaggiare sempre più spesso e ad aspettarsi servizi gastronomici di qualità. Trovare un impiego nel settore a livello europeo è relativamente semplice. Per operare in maniera efficace in un mercato del lavoro sempre più globalizzato occorrono, però, una discreta esperienza, familiarità con le lingue straniere, conoscenza del settore e dei suoi ultimi sviluppi, ma anche la capacità di offrire servizi di ospitalità tradizionali. Il successo degli hotel del XXI secolo non coinciderà più con le caratteristiche dell'edificio e delle stanze; la competenza, l'esperienza, l'attenzione dello staff e la capacità di servire e soddisfare gli ospiti avranno un'importanza sempre maggiore.

Gli enti di formazione professionale, gli attori principali della formazione del settore, per riuscire a soddisfare le esigenze degli imprenditori e degli impiegati del futuro dovrebbero acquisire un approccio maggiormente flessibile ed orientato ai risultati dell'apprendimento. Le opportunità di formazione o riqualificazione dovrebbero essere innovative e al contempo in linea con le esigenze del mercato del lavoro, per riuscire ad incrementare l'occupabilità degli studenti e rispondere alle sfide di natura sociale del sistema. Sia i giovani che gli adulti possono ambire a brillanti opportunità di carriera, pertanto tale approccio tende a minimizzare il rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

2. Esigenza di implementare il quadro delle qualifiche per le due professioni (direttore d'albergo e gestore di ristorante) e benefici collegati

La descrizione delle qualifiche proposta in questo documento è stata elaborata nell'ambito del progetto RESPONS, che si rivolge alle piccole imprese dell'industria dell'ospitalità e della ristorazione. Il progetto nasce dalla necessità di offrire risposte concrete ai fabbisogni di una clientela sempre più attenta alla qualità, all'attrattività e alla diversificazione dei servizi turistici. L'obiettivo finale consiste nella possibilità di stimolare la competitività dei direttori **d'albergo e dei gestori dei ristoranti**, così come le loro capacità di adattamento agli standard europei e le loro competenze – secondo un approccio basato sui risultati dell'apprendimento, nonchè migliorare la trasparenza e la comparabilità delle qualifiche.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Nell'ambito del progetto è stata effettuata un'indagine rivolta ai gestori di alberghi e ristoranti di piccole e medie dimensioni nei paesi partner, per valutare lo stato dell'arte e definire (secondo il Quadro Europeo delle Qualifiche) le conoscenze, le abilità e le competenze in possesso e quelle da potenziare.

Dall'indagine è emersa una mappatura delle conoscenze, abilità e competenze che i manager del settore dovrebbero possedere, e che attengono a tutte le attività quotidianamente svolte dal target di riferimento, ovvero: pianificazione, gestione, organizzazione, monitoraggio e valutazione delle attività dell'hotel o ristorante.

Gli elementi conoscitivi scaturiti dall'analisi hanno l'obiettivo di informare i successivi sviluppi dei curricula degli istituti di formazione professionale del settore.

Il Quadro delle Qualifiche proposto fa riferimento sia agli aspetti tradizionali dei servizi del settore HORECA, sia agli elementi più innovativi necessari a soddisfare le diverse esigenze in continua evoluzione di turisti e viaggiatori. Sono state incluse tematiche interdisciplinari quali la promozione dei prodotti turistici, i moderni metodi di promozione e vendita mediati dalle tecnologie informatiche e da internet, così come elementi di diritto, finanza, gestione e comunicazione interpersonale.

L'attuazione del presente Quadro delle Qualifiche da parte degli enti dell'istruzione formale e della formazione professionale garantirà una maggiore corrispondenza tra le richieste del mercato del lavoro ed i contenuti forniti a livello formativo.

3. ECVET ED EQAVET

L'importanza dell'istruzione e della formazione è stata ampiamente riconosciuta per il successo dell'attuale società della conoscenza e per lo sviluppo dell'economia. La strategia dell'UE sottolinea l'importanza della collaborazione tra i paesi per avviare un processo di apprendimento reciproco. "*Aiutare tutti i cittadini ad acquisire maggiori competenze è fondamentale per la crescita e l'occupazione dell'UE, così come per favorire l'equità e l'inclusione sociale. La crisi economica accresce l'importanza di tali sfide a lungo termine. I bilanci pubblici e privati sono sotto forte pressione, molti dei posti di lavoro esistenti stanno scomparendo, ed i nuovi spesso richiedono competenze diverse e più elevate. I sistemi d'istruzione e formazione dovrebbero pertanto diventare più aperti ed allinearsi alle esigenze dei cittadini, del mercato del lavoro e della società in generale*"(ET 2020).

Una serie di strumenti europei come il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF), l'Europass, i sistemi di capitalizzazione dei crediti a livello europeo (ECTS e ECVET), la classificazione multilingue delle competenze/ abilità, qualifiche e professioni europee (ESCO) ed i sistemi di garanzia della qualità sono stati sviluppati per sostenere la mobilità dei discenti e dei lavoratori. Questi strumenti stanno migliorando la trasparenza, rendendo le qualifiche comparabili (EQF) e i crediti trasferibili (ECTS) tra i vari paesi. Questi strumenti non sono stati sviluppati in maniera autoreferenziale, ma nell'ambito di un quadro coerente in cui i diversi strumenti e servizi -

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

tra cui la trasparenza e il riconoscimento delle qualifiche, la convalida dell'apprendimento non formale e informale e l'orientamento permanente - vengono offerti in maniera coordinata al fine di contribuire ad un reale rafforzamento della mobilità europea, facendo sì che le conoscenze, le capacità e le competenze di una persona possano essere chiaramente comprese e riconosciute in un altro paese.

Il sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET) è stato sviluppato per consentire a coloro che desiderano ottenere una qualifica, di costruire su ciò che hanno appreso in passato. Le autorità competenti possono decidere di utilizzare il sistema ECVET per consentire alle persone di ottenere un riconoscimento per i risultati conseguiti durante il percorso di apprendimento avvenuto all'estero, ma anche presso un'istituzione o sistema differente dello stesso paese o attraverso l'esperienza.

Nell'attuale contesto di ristrutturazione economica, in cui alcuni settori sono in declino e tendono a favorire i licenziamenti, mentre altri hanno difficoltà ad assumere personale adeguatamente qualificato, vi è la necessità di una forza lavoro flessibile. A tutti è richiesta un'attitudine a continuare ad apprendere e sviluppare nuove conoscenze, abilità e competenze. Data la pressione demografica in Europa, vi è una forte necessità di migliorare i tassi di occupazione e garantire che il capitale umano e sociale venga utilizzato al meglio.

Il sistema ECVET è stato progettato per semplificare il riconoscimento delle qualifiche professionali dei lavoratori nei paesi europei in cui esso opera. L'applicazione dell'ECVET favorisce un aumento della motivazione sociale ad incrementare e migliorare le competenze professionali nel corso della vita lavorativa, al fine di diventare più competitivi sul mercato del lavoro europeo. I lavoratori dipendenti dovrebbero raccogliere i crediti ECVET nel corso dell'intera vita lavorativa, per potersi adattare al meglio al mercato del lavoro. Questo processo dovrebbe interessare tutti gli ambiti dell'apprendimento professionale: formale, non formale e informale. Il punteggio risultante determina un portfolio professionale indicativo dell'idoneità per uno specifico settore professionale.

L'elemento centrale del sistema ECVET è l'uso dei **risultati dell'apprendimento**. I risultati dell'apprendimento descrivono ciò che una persona sa ed è in grado di fare e quindi sono neutrali rispetto alle modalità e ai contesti in cui gli individui hanno sviluppato le proprie conoscenze, abilità e competenze. Essi consentono di riconoscere l'apprendimento in vista del conseguimento di una qualifica, indipendentemente dal contesto in cui l'apprendimento ha avuto luogo e dalla sua durata.

Il **Quadro di garanzia di qualità nell'ambito dell'Istruzione e della Formazione Professionale** (EQAVET) offre un sistema europeo per supportare i soggetti interessati a documentare, sviluppare, monitorare, valutare e migliorare l'efficacia dell'offerta di formazione professionale e di gestione delle pratiche orientata alla qualità. Può essere applicato sia a livello di sistema che a livello di enti che erogano l'IFP (istruzione e formazione professionale) per valutare l'efficacia dell'IFP. E 'adattabile ai diversi sistemi nazionali e può essere utilizzato in conformità con la legislazione e le prassi nazionali.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Il Quadro integra il lavoro sugli aspetti di garanzia della qualità del Quadro europeo delle qualifiche (EQF) e del Sistema europeo di crediti per l'IFP (ECVET). Il Quadro prevede la necessità di un monitoraggio costante (che coinvolga meccanismi di valutazione interna ed esterna) e della comunicazione dei progressi, attraverso l'utilizzo di criteri e indicatori comuni di qualità per il monitoraggio e la rendicontazione, al fine di facilitare la valutazione, il monitoraggio e la garanzia di qualità dei sistemi e dei fornitori di IFP.

EQAVET è una comunità di pratica che riunisce gli Stati membri, le parti sociali e la Commissione europea in un percorso di collaborazione finalizzato allo sviluppo e al miglioramento della garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale, utilizzando il Quadro di riferimento di garanzia europea di qualità.

I vari strumenti stanno confermando il ruolo chiave che i sistemi dell'istruzione e della formazione professionale possono e devono svolgere per risolvere il gap di competenze, in particolare per i settori con potenziale di crescita come il settore HORECA o quelli sottoposti ad una profonda trasformazione che richiede una forza lavoro più qualificata. L'uso degli strumenti europei esistenti per le qualifiche (EQF), i crediti (ECVET) e la garanzia di qualità (EQAVET) sostiene e facilita la mobilità di una manodopera qualificata.

L'Europa potrà riprendere a crescere solo attraverso una maggiore produttività e l'offerta di manodopera altamente qualificata, ed una riforma dei sistemi di istruzione e di formazione è essenziale per il raggiungimento di tali obiettivi.

4. Quadro Europeo delle Qualifiche

L'obiettivo della raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del **Quadro europeo delle qualifiche** per l'apprendimento permanente è stato "la creazione di un quadro comune di riferimento destinato a servire come strumento per il confronto delle qualifiche, sia di tipo generico che professionale".

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente è stato sviluppato per facilitare il confronto tra le qualifiche conseguite in diversi paesi europei. Si tratta di un quadro di riferimento comune vincolante per i sistemi nazionali delle qualifiche di alcuni paesi.

Il Quadro europeo delle qualifiche consente di collegare i diversi sistemi e quadri nazionali delle qualifiche sulla base di otto livelli di riferimento, descritti attraverso i risultati di apprendimento.

Nel Quadro europeo delle qualifiche i risultati dell'apprendimento indicano ciò che un discente conosce, capisce ed è in grado di fare al termine di un processo formativo. Pertanto, gli effetti dell'apprendimento rivestono un ruolo chiave. I risultati dell'apprendimento si distinguono in tre categorie:

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

• Conoscenze;
• Abilità;
• Competenze.

I principi alla base del Quadro europeo delle qualifiche sono ampiamente riconosciuti dai paesi della Comunità Europea.

I vantaggi dell'attuazione del Quadro Europeo delle Qualifiche:

• Le qualifiche sono più leggibili e più facili da comprendere da diversi paesi e sistemi europei;
• Promuove la mobilità dei cittadini;
• Facilita l'apprendimento permanente;
• Consente un confronto tra i risultati dell'apprendimento acquisiti in diversi paesi europei, facilitando la cooperazione tra i paesi e le istituzioni;
• Mette in collegamento i diversi sistemi nazionali delle qualifiche e facilita in tal modo una migliore comunicazione tra essi;
• Crea network per le qualifiche indipendenti, ma interconnessi e reciprocamente comprensibili;
• Rende comparabile il trasferimento delle qualifiche tra i paesi, i sistemi e le istituzioni;
• Migliora l'accesso alla formazione permanente e la portata della partecipazione a tale processo;
• Semplifica la convalida dell'apprendimento non formale e informale;
• Incoraggia la trasparenza delle qualifiche rilasciate al di fuori dei sistemi nazionali.

5. Conclusioni

Il progetto mira a definire ed offrire un quadro di riferimento comune per i sistemi di qualifica che interessi l'istruzione e la formazione professionale e sia anche in grado di contemplare qualifiche acquisite attraverso (la convalida del) l'apprendimento non formale e informale per due professioni a larga diffusione - **Direttore di un piccolo hotel e Gestore di un piccolo ristorante**. L'obiettivo di tale quadro comune è facilitare la trasparenza e la comparabilità delle qualifiche, migliorare la fiducia reciproca tra gli stakeholder della qualificazione e servire come punto di riferimento per le organizzazioni del settore che rilasciano qualifiche.

Gli EQF si basano sul sistema tradizionale di istruzione (formale) dei paesi partner e collegano i diversi sistemi di qualifica nazionali ad un riferimento comune europeo – gli otto livelli di riferimento e, in questa sede specifica, il livello 5.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

I Quadri di riferimento europei sviluppati per i gestori di piccoli alberghi e ristoranti sono espressi in termini di conoscenze, abilità e competenze e basati sui risultati dell'apprendimento, ovvero su ciò che il discente conosce, capisce ed è in grado di fare al termine del processo di apprendimento. Le conoscenze, abilità e competenze fornite potrebbero essere ampliate e aggiornate per conseguire un livello superiore.

Tali EQF servono come strumento di riferimento per confrontare i livelli delle qualifiche dei sistemi nazionali e promuovere la convalida dell'apprendimento non formale e informale in una società basata sulla conoscenza, nonché favorire l'ulteriore integrazione del mercato del lavoro europeo, pur rispettando la ricca diversità dei sistemi d'istruzione nazionali.

Essi contribuiranno al miglioramento professionale e personale dei gestori di piccoli alberghi e ristoranti.
In definitiva, gli EQF sviluppati nell'ambito dell'Alleanza per le competenze settoriali RESPONS mirano a contribuire al raggiungimento degli obiettivi più ampi dell'apprendimento permanente e ad accrescere l'apprendimento e la mobilità dei lavoratori, l'occupabilità e l'integrazione sociale delle risorse umane.

L'EQF è il punto di partenza per la creazione del nuovo profilo professionale del direttore di un piccolo hotel / ristorante, ma non si deve dimenticare che le qualifiche sono in continua evoluzione e corrispondono alle esigenze e alle aspettative dell'industria e alle nuove sfide del settore per sopravvivere in mercati sempre più competitivi. Per questo motivo, le qualifiche professionali di maggiore spendibilità sono quelle determinate dall'industria stessa.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

6. QUADRO EUROPEO DELLE QUALIFICHE PER LA PROFESSIONE DI: DIRETTORE DI UN PICCOLO ALBERGO

Area d'apprendimento A. Fondamenti di diritto ed economia

Unità 1A: Gestione dell'albergo

Risultato d'apprendimento 1.1: Pianificare, organizzare e controllare le attività di marketing dell'albergo		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce tutte le caratteristiche del prodotto (ideazione, produzione, realizzazione), della cultura organizzativa e dei servizi alberghieri; - Conosce l'ospitalità ed i servizi intermedi del mercato del turismo e dei viaggi; identifica gli intermediari e i rappresentanti professionali; - Differenzia i mercati target, i mercati di nicchia e le nuove opportunità; - Conosce e classifica la gamma di prodotti che possano interessare l'offerta di una struttura alberghiera; - Conosce le strategie commerciali da applicare al contesto competitivo diretto; - Conosce e differenzia le vendite faccia-a-faccia, al telefono e scritte; - Conosce le tecniche di marketing e riconosce nel marketing uno strumento per la gestione commerciale.	- Analizza e anticipa le opportunità, i pericoli ed i rischi dato un determinato contesto; - Identifica i punti di forza e di debolezza di una struttura; - Identifica e comunica la vision dell'impresa; - Sviluppa un piano strategico, organizza, pianifica e controlla le attività di marketing; - Promuove iniziative e definisce le risorse necessarie; - Raccoglie i dati di mercato (concorrenza, prodotti e prezzi) e formula i piani d'azione della propria struttura rispetto alla concorrenza; - Sviluppa le strategie di vendita: valorizzazione dei prodotti proposti, adattamento del portafoglio vendite ai mezzi di comunicazione; - Implementa attività promozionali in base alla strategia concordata e ne controlla lo svolgimento.	- Analizza i fattori che determinano l'offerta e la domanda turistica a livello regionale, nazionale ed internazionale; - Studia e valuta l'attività della concorrenza; - Studia il comportamento dei consumatori e individua i fattori che influenzano il processo decisionale durante l'acquisto; - Stima la domanda utilizzando metodi statistici; - Possiede e implementa le tecniche di politica strategica in termini di tassi (stagionali, ciclici, variazioni strutturali); - È in grado di effettuare un'analisi sui segmenti della clientela; - Utilizza tutte le funzionalità dei software di gestione alberghiera; - Utilizza con cognizione gli strumenti, le funzionalità e le caratteristiche del web 2.0 (lettura, interpretazione, comunicazione); - Utilizza le nuove tecnologie della comunicazione (aggiornamento del sito web) con l'obiettivo di comunicare e di amministrare; - Valuta i prezzi e le tipologie di servizi offerti dagli

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

		operatori dell'e-booking; - Identifica i migliori partner potenziali e i contratti redditizi per gli accordi aziendali; - È in grado di comunicare e interagire, sia oralmente che per iscritto, in 2 lingue straniere, tra cui l'inglese; - È in grado di comprendere le componenti interculturali nell'interazione con i clienti e / o i partner stranieri.
Risultato d'apprendimento 1.2: Organizzare e realizzare la pubblicità e le pubbliche relazioni		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce i diversi mezzi pubblicitari: caratteristiche, complementarietà, obiettivi comuni e target associati; - Conosce le leggi che regolano il mercato; - Conosce la legge sulla tutela dei consumatori; - Conosce le caratteristiche di un annuncio e di una comunicazione etica nel rispetto dei consumatori; - Identifica e definisce chiaramente il ruolo delle amministrazioni, dei partner istituzionali e degli operatori del settore nell'ambito turistico-alberghiero.	- Dato un determinato contesto, sceglie l'annuncio più adatto ed efficace; - Implementa una comunicazione pubblicitaria coerente con le risorse finanziarie e umane della struttura; - Fornisce specifiche precise per lo sviluppo del sito web aziendale e / o per la gestione dei mezzi di comunicazione web 2.0; - Implementa piani di comunicazione pubblicitaria nel rispetto della tutela ambientale; - Implementa attività promozionali informando il personale e assicurandone il follow-up; - Elabora periodicamente strategie di pianificazione efficaci; - Frequenta mostre e fiere e definisce messaggi pubblicitari; - Promuove e rappresenta l'albergo di fronte ai partner istituzionali e alle pubbliche amministrazioni; - Controlla regolarmente la redditività e l'efficacia delle	- Identifica e associa i mezzi pubblicitari (materiali, contenuti) ad esigenze imprenditoriali specifiche; - Stima le risorse umane e materiali necessarie per l'attuazione delle diverse tipologie di azioni promozionali; - Stima i costi di ogni strategia professionale che gli/le venga proposta; - Specifica le condizioni per la partecipazione a fiere ed eventi promozionali; - Stima l'efficacia e la redditività delle strategie sulla base dei risultati registrati sulla clientela di riferimento; - Comunica e interagisce, sia oralmente che per iscritto in 2 lingue straniere, tra cui inglese; - Sfrutta le nuove tecnologie della comunicazione (aggiornamento del sito web) con l'obiettivo di comunicare e di amministrare.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

	azioni intraprese.	
Risultato d'apprendimento 1.3: Pianificare, gestire e controllare le finanze, il bilancio e la contabilità della struttura		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Domina le tecniche di contabilità; - Conosce i principi dell'amministrazione fiscale ed i metodi di previsione e controllo; - Conosce la legislazione fiscale e i relativi documenti finanziari; - Conosce i metodi di calcolo dei costi; - Conosce i termini di pagamento ed i metodi di elaborazione delle fatture; - Controlla le operazioni amministrative legate alla gestione contabile e finanziaria; - Conosce la matematica finanziaria e la statistica applicata alla gestione aziendale.	- Analizza i risultati, la redditività e le discrepanze tra le cifre reali e quelle previste; - Realizza i bilanci: imposte sui redditi, fatturazione, flussi di cassa, costi del personale, ecc .; - Realizza le dichiarazioni obbligatorie legate ad imposte e tasse (IVA, ecc); - Pianifica le risorse e i costi di bilancio; - Aggiorna il registro delle attività contabili; - Utilizza il software di gestione alberghiero per il bilancio, e ogni altro strumento informatico per il monitoraggio delle attività (controllo di gestione), attraverso un sistema contabile e finanziario.	- Interpreta i risultati e regola di conseguenza la strategia (commerciale, finanziaria); - Sceglie e implementa i metodi di calcolo dei costi adatti alle esigenze organizzative e alle necessità di risparmio energetico; - Predispone la procedura per il controllo del bilancio (indicatori, indici, costi energetici, ecc); - Assicura l'osservazione del piano di cassa; - Fornisce un'efficiente organizzazione amministrativa che consente il follow-up qualitativo e quantitativo delle attività, il sistema di gestione dei documenti e la diffusione delle informazioni; - Controlla il software per la gestione dell'attività alberghiera; - Si assume la responsabilità per la valutazione, il controllo e la conformità della gestione finanziaria.
Risultato d'apprendimento 1.4: Organizzare, gestire e controllare le risorse umane		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce le tecniche di base per la gestione delle risorse umane; - Conosce le tecniche di organizzazione e gestione dei meeting con lo staff; - Conosce le tecniche d'intervista e di reclutamento; - Conosce i metodi e le tecniche di motivazione del personale; - Conosce le tecniche di risoluzione dei conflitti; - Conosce le leggi relative alle assunzioni (contratti a	- Recluta: identifica i profili professionali, conduce i colloqui di lavoro; - Realizza politiche di promozione interna: comunicazione di nuove posizioni o posti di lavoro vacanti, gestione delle carriere e dello sviluppo personale; - Organizza e distribuisce il lavoro tra i membri dello staff grazie alla conoscenza delle abilità di ciascuno; - Delega le responsabilità e controlla la corretta	- Definisce le caratteristiche della forza lavoro necessaria e le relative qualifiche; - Crea un ambiente di lavoro motivante che contribuisce ad alimentare lo spirito di squadra tra i dipendenti e il loro coinvolgimento negli obiettivi della struttura; - Applica le giuste politiche di remunerazione nel rispetto delle normative del settore; - Controlla l'applicazione delle misure di

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

tempo determinato, interinali, di apprendistato, profili professionali e mansioni del personale, pianificazione dei salari), alla formazione, ai rapporti con i sindacati, alla cessazione dei contratti di lavoro, ecc.; - Identifica le risorse informative necessarie per l'osservanza delle leggi sul lavoro; - Conosce i contratti collettivi nazionali di alberghi, bar e ristoranti; - Conosce i programmi nazionali / regionali per l'accesso al lavoro, le politiche di gestione della diversità e di reclutamento della forza lavoro: integrazione delle minoranze etniche, dei disoccupati di lungo termine e dei disabili (obblighi e assistenza).	esecuzione dei compiti; - Anticipa le situazioni di conflitto; le risolve e, se ciò non è possibile, ricorre a metodi appropriati (colloqui, riunioni conoscitive); - Elabora, firma o sovrintende i contratti di lavoro; - Identifica i fabbisogni formativi del personale e organizza corsi di formazione on-the-job secondo necessità; - Promuove la formazione professionale continua (programmi di formazione aziendali ed individuali per lo sviluppo professionale) e promuove i corsi di formazione nell'ambito delle politiche di promozione interna; - Stima il lavoro dello staff e le prestazioni individuali e collettive; - Stabilisce i piani ferie e le sostituzioni della manodopera; - Stabilisce e / o controlla la definizione degli stipendi; - Elabora il codice di condotta aziendale e assicura che sia distribuito e implementato dal personale; - Predispone le dichiarazioni sociali e le tiene aggiornate, informa e negozia con i partner istituzionali; - Assicura un controllo periodico dei piani sociali (scatti di retribuzione, condizioni di lavoro, contratti collettivi, ecc); - Gestisce le risorse umane.	regolamentazione sociale: condizioni di lavoro, salute e sicurezza, diritto di sciopero, ferie, orario di lavoro, ecc; - Assicura buoni rapporti con i sindacati (clima sociale positivo); - Gestisce le competenze del personale e ne migliora le qualifiche. Organizza corsi di formazione secondo le esigenze e stabilisce un piano di formazione esterna; - Utilizza le nuove tecnologie della comunicazione (aggiornamento del sito web) con l'obiettivo di comunicare e di amministrare.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Risultato d'apprendimento 1.5: Conoscere ed applicare tecniche per una comunicazione esterna responsabile – con gli ospiti, i partner e i fornitori		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Identifica e definisce chiaramente il ruolo degli amministratori, dei partner istituzionali e degli attori del settore nell'industria turistica e alberghiera; - Conosce e classifica la gamma di prodotti che costituiscono l'offerta di una struttura alberghiera strettamente collegata con le politiche territoriali per lo sviluppo turistico e culturale; - Conosce le strategie commerciali che si applicano all'ambiente concorrenziale diretto; - Valuta i vantaggi, i requisiti e i vincoli delle componenti "etiche" e dell' "ambiente sostenibile" collegate alla relazione con i clienti, partner e fornitori; - Conosce e classifica le differenti tecniche di comunicazione e negoziazione; - Conosce la cultura, le tradizioni e le abitudini dei clienti stranieri.	- Comunica regolarmente con i clienti anche dopo la loro partenza dall'albergo; - Pianifica e tiene la comunicazione con i clienti attraverso il WEB e/o gli altri mezzi che considera i più consoni; - Stima i bisogni e i desideri dei clienti per creare servizi e prodotti inclini a soddisfarli; - Fornisce al cliente le informazioni necessarie per una buona organizzazione della loro permanenza; - Implementa politiche di partenariato che garantiscano lo scambio di servizi; - Costruisce una rete di comunicazione, sviluppa azioni congiunte; - Crea collegamenti con le istituzioni culturali e pubbliche, cerca referenze, implementa azioni culturali a livello locale offrendo prodotti tematici (pacchetti); - Sceglie i fornitori di prodotti e servizi sulla base di criteri relativi allo sviluppo sostenibile; - Negozia efficacemente e correttamente con i fornitori di prodotti e di servizi.	- Gestisce le situazioni inaspettate e si assume le responsabilità; - Prende decisioni dopo aver considerato tutte le soluzioni; - Comprende le componenti interculturali che riguardano gli scambi con i clienti e/o i partner stranieri; - Usa tutte le funzionalità dei software per la gestione alberghiera; - Usa le nuove tecnologie di comunicazione (aggiornamento del sito web) con l'obiettivo di comunicare ed amministrare; - Usa deliberatamente tutti gli strumenti, funzionalità e caratteristiche del WEB 2 (lettura, interpretazione, comunicazione); - Gestisce debitamente il tempo per la comunicazione con i clienti, i partner e i fornitori; - Valuta le "potenzialità di partenariato" con i differenti attori istituzionali, culturali e professionali nell'industria del turismo ed alberghiera; - È in grado di comunicare ed interagire sia oralmente che per iscritto in due lingue straniere, inglese incluso.

Risultato d'apprendimento 1.6. Conoscere ed applicare tecniche per una comunicazione interna responsabile – con il personale		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce le tecniche, gli aspetti e le questioni	- Trasmette allo staff la cultura aziendale, necessaria	- È in grado di motivare il gruppo (meeting periodici,

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

professionali necessarie per l'implementazione dei servizi dell'hotel, dalla prenotazione da parte del cliente fino alla sua partenza; - Conosce le tecniche per motivare la squadra: tecniche per la risoluzione dei problemi e per la presa di decisioni; tecniche e strumenti per la gestione di competenze individuali e collettive; tecniche per effettuare interviste individuali; tecniche per condurre incontri con il personale e per la gestione dei conflitti; - Conosce i principi, le procedure e gli strumenti per lo svolgimento delle attività in un'ottica orientata alla qualità.	per essere motivati a svolgere i compiti affidati; - Crea un ambiente di lavoro appagante che facilita il team building tra i dipendenti e il loro coinvolgimento negli obiettivi aziendali; - Organizza ed implementa procedure per il coordinamento del gruppo e l'assegnazione dei compiti; - Si assicura che lo staff realizzi correttamente i compiti affidati; - Si assicura che lo staff diffonda efficientemente e chiaramente ai clienti tutte le informazioni relative ai servizi; - Pianifica regolarmente riunioni per il resoconto e la condivisione delle informazioni; - Organizza le modalità di gestione dei cambi di turno con l'obiettivo di assicurare il migliore proseguimento dei servizi proposti.	colloqui annuali, promozione di azioni per la valutazione e il miglioramento delle competenze, ecc); - Identifica in modo preciso tutti i collegamenti funzionali necessari per il coordinamento e lo svolgimento dei compiti; - Comunica le istruzioni e le aspettative in modo semplice, efficace e chiaro; - Usa in modo efficace le tecniche di comunicazione sul luogo di lavoro (tecniche e tecnologie necessarie alla collaborazione); - È in grado di implementare una procedura di qualità.

Area d'apprendimento B. Scienze applicate

Unità 2B: Sicurezza e salute sul lavoro

Risultato d'apprendimento 2.1: Creare e controllare le condizioni per la salute e la sicurezza sul lavoro nell'area dell'albergo		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce le regole in merito a salute e sicurezza sul lavoro e i requisiti per la sicurezza di tutti i clienti; - Conosce le diverse tipologie di incidenti sul lavoro e di infermità occupazionali;	- Conduce l'analisi dei rischi occupazionali di una data situazione e suggerisce azioni preventive o correttive (azioni di formazione, conformità dei locali, integrità e sicurezza dei materiali, procedure e leggi);	- Fornisce informazioni sulle differenti azioni in merito a salute/sicurezza sul luogo di lavoro: esercitazioni antincendio; - Anticipa i rischi per la sicurezza e la salute sul lavoro, nello specifico fa in modo che gli standard

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

- Conosce le norme relative alla prevenzione degli incidenti e delle infermità occupazionali; - Conosce le norme e le azioni di prevenzione riguardanti i pericoli elettrici e meccanici, i rischi di caduta, ecc; - Conosce le strutture di prevenzione e i sistemi di controllo.	- Garantisce condizioni ottimali per lo svolgimento dei processi aziendali assicurando il massimo comfort e sicurezza, livelli minimi di stress e la sicurezza sul luogo di lavoro; - Assicura una corretta manutenzione dei sistemi di allarme, dei sentori di fumo e della segnaletica d'emergenza; - Controlla e assicura che le misure per la sicurezza del cliente e della proprietà siano rispettate in ogni dipartimento dell'albergo, informa in merito ad incontri sulla sicurezza e fornisce informazioni riguardanti la sicurezza al di fuori dell'albergo se richieste dai clienti.	di sicurezza e salute siano rispettati dai lavoratori; - Utilizza le risorse disponibili per risolvere le emergenze (dottore, vigile del fuoco, contatti di ospedali); - Assicura una buona conoscenza delle regole e un impiego consono e sicuro degli strumenti di lavoro; - Identifica le principali fonti di rischio e inquinamento dell'ambiente lavorativo e implementa azioni per la loro eliminazione.
Risultato d'apprendimento 2.2: Controllare i requisiti sanitari nell'area dell'hotel		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce le normative relative agli obblighi sanitari in un albergo; - Conosce le procedure di pulizia di un albergo, i prodotti e la cautela per l'uso; - Conosce le questioni relative all'igiene e alla pulizia dei locali, degli strumenti di lavoro, dei materiali, del rivestimento e dei tessuti (pulizia, decontaminazione, disinfestazione), in base alle normative vigenti; - Conosce le misure generali per il controllo parassitologico e le misure tecniche che devono essere rispettate; - Conosce la tossicologia e le misure normative: procedure di approvazione per i prodotti autorizzati;	- Implementa soluzioni per prevenire o limitare i rischi di origine microbica (formazione dello staff, progettazione o adeguamento dei locali, scelta dei materiali, selezione delle materie prime, ecc) - Propone un piano di azione da eseguire in caso di infezioni tossiche o avvelenamento; - Definisce protocolli e implementa procedure, assicura che queste siano eseguite; - Controlla lo stato di salute dello staff, le misure di igiene personali e il rischio di trasmissioni; - Identifica il dipartimento o reparto rilevante per assicurare la qualità sanitaria; - Definisce misure per la pulizia, la decontaminazione, i protocolli di disinfestazione e li trasmette allo staff;	- Controlla l'implementazione dei protocolli sviluppati. Assicura la loro integrazione nelle attività operative dello staff; - Giustifica la scelta dei prodotti e dei materiali utilizzati; - Si assume la piena responsabilità per il controllo del magazzino e delle condizioni sanitarie dell'albergo.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

- È informato sulle derattizzazioni, sulle disinfestazioni etc.	- Sceglie i prodotti e i materiali per la manutenzione, tenendo in considerazione le questioni tecniche, pratiche, economiche e regolamentari; - Organizza la pulizia, le decontaminazioni, le azioni di disinfezione nei differenti settori alberghieri (riferendosi alle normative esistenti); - Redige criteri di controllo e/o autocontrollo; - Specifica la frequenza delle attività di manutenzione.	

Unità 3B: Protezione dell'ambiente e sviluppo sostenibile

Risultato d'apprendimento 3.1: Gestire i rifiuti		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Possiede un adeguato livello d'informazioni in merito ad ecologia, protezione ambientale e sviluppo sostenibile; - Conosce le normative specifiche per i rifiuti pericolosi o i rifiuti che prevedono trattamenti specifici; - Conosce le differenti categorie di rifiuti e i metodi per la loro separazione.	- Ricerca metodi per il recupero dei rifiuti (riciclo, ritrattamento); - Organizza la raccolta differenziata dei rifiuti; - Implementa un piano di informazione riguardante la raccolta differenziata dei rifiuti; - Elenca i fornitori accreditati per raccogliere (se, sulla base delle condizioni normative, non è possibile raccogliere i rifiuti all'interno dei locali), trasportare e processare i rifiuti; - Conserva prova della documentazione relativa alla gestione dei rifiuti (documenti e monitoraggio del registro dei rifiuti pericolosi); - S'informa sulla destinazione e il monitoraggio dei rifiuti lavorati; - Calcola i costi di lavorazione dei rifiuti per inserirli nelle stime e nelle fatture;	- Comunica allo staff le istruzioni per la raccolta differenziata in un modo efficace, semplice e intelligibile; - Controlla e assicura il follow-up; - Si assume la responsabilità delle decisioni prese e delle rispettive conseguenze.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

	- Prevede le azioni tenendo in considerazione i principi dello sviluppo sostenibile.	
Risultato d'apprendimento 3.2: Applicare l'efficienza energetica		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce i canali di spesa energetica; - Ha familiarità con i temi del "risparmio energetico", con i metodi e i principi dell'efficienza energetica e con le fonti di energia alternativa e "verde".	- Coinvolge gli ospiti e il personale in un'attenzione costante al risparmio energetico; - Implementa un uso razionale e una gestione ragionevole delle materie prime, forniture (prodotti di pulizia, imballaggi), liquidi ed energie.	- Inserisce gli indicatori economici di natura energetica nel budget dell'azienda; - Crea e rafforza gli standard interni relativi al risparmio energetico e finalizzati ad una migliore efficienza energetica, allo scopo di ridurre i costi di produzione.
Risultato d'apprendimento 3.3.: Applicare i principi del marketing "verde" e dello sviluppo sostenibile		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce i principi generali e i trend del marketing "verde"; - Conosce i criteri ambientali e le pratiche collegate allo sviluppo sostenibile; - Conosce i sigilli di qualità ufficiali e le abbreviazioni (bio…), le etichette, le certificazioni; - Conosce i principi del marketing rivolto ad una specifica causa.	- Imposta un piano generale per lo sviluppo sostenibile in partenariato con il suo staff; - Garantisce l'adozione di procedure di sviluppo sostenibile da parte di tutto lo staff (incremento della consapevolezza, comunicazione, formazione) e promuove le buone prassi; - Include e applica misure concrete per la gestione sostenibile e conforma tutta l'attività alla protezione dell'ambiente; per esempio: comunicazione elettronica, uso di strumenti a basso consumo di energia e dispositivi ad energia rinnovabile, ecc.; - Più in generale, segue i principi del marketing "verde" e dello sviluppo sostenibile.	- Considera gli standard ambientali nel selezionare i fornitori e i prestatori di servizi: rispetta la stagionalità dei prodotti, ricerca a livello locale, considera la scarsità delle risorse; - Si avvale delle risorse tecnologiche disponibili per aggiornare gli strumenti di lavoro e migliorare le pratiche lavorative; - Si assume la piena responsabilità per le decisioni prese e delle loro conseguenze.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Area d'apprendimento C. Organizzazione del lavoro in albergo

Unità 4C: Fornitura, manutenzione e riparazione della struttura fisica dell'albergo

Risultato d'apprendimento 4.1: Analizzare l'infrastruttura fisica e pianificare la riparazione e la manutenzione		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce i requisiti e le specifiche per ogni categoria di hotel; - Conosce le tecniche di comunicazione interna, le istruzioni per la trasmissione di informazioni all'interno e tra i reparti; - Conosce il modo in cui pianificare l'attività sulla base dei tassi d'attività dell'albergo; - Conosce gli strumenti, le caratteristiche, le procedure e le date fissate per la manutenzione degli strumenti necessari.	- Stima ed anticipa i bisogni di nuovi strumenti e materiali in linea con il piano di approvvigionamento e con il budget; si preoccupa che le conformità alle politiche ecologiche e di sviluppo sostenibile siano rispettate; - Rileva i bisogni di riparazione dei macchinari; - Pianifica i lavori di riparazione sulla base di procedure stabilite.	- Effettua ricerche sui nuovi materiali e sugli strumenti disponibili sul mercato; - Sceglie i materiali più appropriati valutandone la funzionalità, la sicurezza, la pulizia, l'affidabilità, il consumo di energia e la produttività; - E' in grado di calcolare i costi di istallazione e manutenzione; - Sa utilizzare i software di manutenzione e i loro aggiornamenti; - Applica le tecniche di pianificazione delle attività per i servizi che dipendono dai tassi di attività dell'albergo.
Risultato d'apprendimento 4.2: Controllare le riparazioni e la manutenzione dell'infrastruttura fisica		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce le normative che si applicano alla manutenzione e ai servizi degli alberghi; - Conosce le tecniche di stesura e reportistica dei documenti; - Conosce gli standard amministrativi e le procedure per la costruzione e l'allestimento dei locali.	- Controlla le attività di manutenzione svolte da ogni dipartimento; - Controlla, ordina e pianifica tutti i lavori di riparazione (ricorrenti ed eccezionali) richiesti per la manutenzione e la ristrutturazione dell'hotel e delle sue attrezzature; - Si assicura che i lavori di riparazione siano conformi alle leggi sulla sicurezza e alle normative del settore; - Specifica la periodicità degli ordini dei materiali in ogni dipartimento.	- Seleziona i prestatori di servizi e i fornitori, monitora i contratti di manutenzione e i termini di servizio dell'assistenza post-vendita, controlla la performance dell'intervento; - Usa un software di manutenzione o un tabellone amministrativo.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Unità 5C: Tecniche professionali e commerciali

Risultato d'apprendimento 5.1: Follow up e controllo delle prenotazioni		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce e utilizza in modo appropriato le informazioni e le tecniche di comunicazione; - Sa utilizzare i software gestionali per gli alberghi; - Conosce i servizi offerti dall'albergo ai clienti al momento della prenotazione sulla base della segmentazione della clientela e delle politiche di prezzo; - Conosce le tecniche di comunicazione faccia a faccia, telefoniche e scritte; - Conosce le tecniche di vendita faccia a faccia, telefoniche e scritte; - Conosce le regole sulla salute e sicurezza, le norme sul lavoro, specialmente quelle anti-discriminatorie, così come altre precise norme e pratiche professionali; - Conosce la legislazione sui contratti e sulle commissioni.	- E' in grado di utilizzare i software di prenotazione alberghiera; - Controlla il funzionamento dei software di prenotazione; - Si assicura che tutti i dati siano aggiornati e controlla i processi di prenotazione; - Ottimizza il riempimento dell'albergo e redige "piani di prenotazione"; - Si assicura che i lavoratori interessati svolgano i compiti di prenotazione rispettando le procedure e reagendo nel caso queste non vengano rispettate; - Identifica e gestisce tutte le difficoltà che hanno effetto sul servizio, caso per caso.	- Identifica i mezzi necessari per assicurare le prenotazioni e controlla che i dipartimenti le elaborino; - Fornisce quotidianamente istruzioni allo staff e si assicura che queste vengano comprese; - Prevede le performance di riempimento alberghiero e ottimizza i prezzi sulla base dei tassi di prenotazione; - E' in grado di gestire i conflitti nel caso di prenotazioni disfunzionali; - E' in grado di comunicare e interagire sia in modo scritto che orale in due lingue straniere, inglese incluso.

Risultato d'apprendimento 5.2: Organizzare e controllare il lavoro dei servizi sui piani		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce la pianificazione dell'occupazione delle camere; - Conosce le normative di salute e sanitarie; - Conosce le normative e i requisiti di sicurezza; - Conosce le regole di gestione del magazzino; - Conosce i profili degli ospiti/consumatori; - Conosce le tecniche di gestione di un gruppo.	- Pianifica le attività dello staff sui piani sulla base dell'occupazione delle camere; - Organizza e coordina la lavanderia (pulizia, stiratura, controllo della pulizia, ecc); - Controlla lo stato di pulizia delle camere e delle aree comuni e segnala i malfunzionamenti al dipartimento di manutenzione; - Monitora le merci in magazzino, identifica le necessità di prevedere e redigere gli ordini;	- Definisce l'organizzazione dello staff e ne ottimizza l'efficienza; - Monitora e stima le attività di pulizia per assicurare un buon livello di performance; - Controlla i compiti e le attività dei differenti servizi; - Controlla il lavoro mediante software gestionali e di pianificazione, utilizza i software per migliorare e comunicare i piani allo staff.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

	- Organizza e controlla le camere, la preparazione e il servizio delle colazioni in camera.	
Risultato d'apprendimento 5.3: Organizzare e controllare il check-in e il pernottamento del cliente		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce i software per la gestione alberghiera; - Conosce il processo tecnologico riguardante il check in dei clienti nell'albergo – processi standard riguardanti il check-in degli ospiti in albergo - norme per la ricezione, registrazione, sistemazione degli ospiti; il check-in di ospiti VIP; - Conosce il comportamento e gli atteggiamenti adeguati alla cultura aziendale in materia di accoglienza degli ospiti; - Conosce le tecniche di comunicazione faccia a faccia, telefoniche e scritte.	- Si assicura che i moduli o documenti necessari per il processo di prenotazione siano debitamente compilati / forniti; - Verifica la conoscenza del personale sulle procedure di assegnazione delle camere; - Controlla che le camere siano pronte in tempo; - Assicura che i dipendenti interessati svolgano le attività di check-in in conformità con le procedure, e reagisce in caso di mancata osservanza di tali procedure; - Identifica e gestisce qualsiasi difficoltà riguardante il servizio, caso per caso.	- Utilizza tutti i mezzi necessari per essere compreso dal cliente e adotta la strategia di comunicazione più consigliabile ed opportuna; - È in grado di gestire situazioni di conflitto con i clienti in caso di errori di prenotazione; - È in grado di comunicare e interagire sia oralmente che per iscritto in 2 lingue straniere, tra cui l'inglese; - Si assume l'intera responsabilità per il servizio reso dal personale e per i risultati conseguiti; - È in grado di identificare la maggior parte dei problemi legati al check-in degli ospiti, con il fine di prevenirli.
Risultato d'apprendimento 5.4: Controllare il servizio ai clienti durante la loro permanenza in albergo		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce le caratteristiche dei prodotti e dei servizi dell'albergo; - Conosce il comportamento e gli atteggiamenti adeguati alla cultura d'impresa nella zona della reception; - Conosce l'insieme di servizi da proporre ai clienti durante il loro soggiorno e i requisiti per la qualità dell'organizzazione.	- Si assicura che le richieste degli ospiti siano soddisfatte e che le informazioni richieste siano comunicate; - Si assicura che gli ospiti siano informati sulle attività per il tempo libero, sulla gastronomia, sul turismo, sulle escursioni, sulle visite, sugli acquisti, sugli orari, sulle abitudini, ecc. Suddivide il lavoro tra il personale e fornisce le istruzioni necessarie allo staff identificato; - Informa il personale e i clienti su eventuali cambiamenti che interessano il servizio; - Assicura lo stato delle camere e delle aree comuni;	- Si assicura la fedeltà dei clienti; - Integra tali campagne di fidelizzazione nel suo approccio commerciale e di qualità con l'obiettivo di essere più competitivo sul mercato; - Integra il "guest service" in tutte le azioni commerciali messe in atto in ogni permanenza; - Applica un approccio differenziato conforme alle peculiarità dei diversi clienti; - È in grado di comunicare e interagire sia oralmente che per iscritto in 2 lingue straniere, tra cui l'inglese; - Si assume la completa responsabilità per il servizio

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

	- Assicura il buon funzionamento di diversi servizi.	reso dal personale e per i risultati conseguiti; - È in grado di comprendere le componenti interculturali relative ai clienti e / o ai partner stranieri.
Risultato d'apprendimento 5.5: Accogliere ed esaminare le lamentele		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce due lingue europee tra cui l'inglese; - Conosce la psicologia degli ospiti, la cultura e le abitudini europee e straniere; - Conosce la legislazione sulla responsabilità dell'albergatore.	- Elabora le procedure di follow-up dei reclami; - Implementa le metodologie necessarie per informare tutti i responsabili dei servizi interessati in merito alle problematiche degli ospiti; - Raccoglie, registra ed analizza le informazioni relative alle lamentele nei confronti degli uffici di accoglienza, reception, servizi al piano e aree comuni; - Identifica le lamentele più ricorrenti per ogni reparto per lanciare un piano d'azione; - Anticipa ed elabora le carenze dei reparti; - Fornisce spiegazioni adeguate al cliente. Propone una soluzione immediata per garantire la soddisfazione del cliente in caso di cancellazioni o in altri casi accidentali o incidenti; - Propone soluzioni in base alle risorse dell'albergo (interne ed esterne) e cerca l'approvazione del cliente; - Informa il personale sulle procedure per l'elaborazione delle lamentele; - Misura direttamente la soddisfazione dei clienti,	- Tiene costantemente informati i dipartimenti sui mal funzionamenti e prende le misure necessarie; - Analizza la situazione (consulta il file ospiti, gestisce i dati, ottiene informazioni dai dipartimenti); - Anticipa le situazioni di conflitto e determina la procedura per la risoluzione di problemi; - Elabora un programma per il miglioramento del servizio reso a seconda dei tipo di lamentele; - Immagina e pianifica soluzioni adeguate e innovative per il miglioramento del servizio reso, in collaborazione con il personale, con il fine di assicurare un maggiore coinvolgimento nel servizio reso agli ospiti; - È in grado di comprendere le componenti interculturali relative ai clienti e / o ai partner stranieri; - È in grado di comunicare e interagire sia in lingua italiana che straniera, inglese incluso.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

	dimostra attenzione e ascolto a seconda della situazione data (soddisfazione o insoddisfazione, profilo del cliente), adatta la propria comunicazione di conseguenza; - Gestisce i conflitti.	
Risultato d'apprendimento 5.6: Controllare le attività di check-out		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce le procedure di check-out in base alla segmentazione della clientela (singoli, gruppi, VIP, ecc); - Conosce le procedure di raccolta degli incassi e i diversi mezzi di pagamento; - Conosce il processo e la documentazione necessaria per la contabilizzazione del fatturato prendendo in considerazione il processo di turnazione del personale.	- Controlla che le operazioni di raccolta dei flussi di cassa siano eseguite correttamente, documentazione inclusa; - Si assicura che le informazioni utili siano state raccolte al momento della partenza (metodo di spedizione della fattura, punti fedeltà, ecc…), ed i servizi inclusi resi (trasporto bagagli, prenotazione taxi); - Si assicura che l'ospite abbia compilato il questionario di soddisfazione; - Aggiorna la carta ospiti alla partenza e controlla le informazioni nel file del cliente; - Anticipa azioni commerciali per un soggiorno futuro (promozione) a seconda del cliente (gruppo, VIP); - Analizza i questionari di gradimento e trae conclusioni per il miglioramento del servizio commerciale; - Supervisiona le schede tecniche personali e assicura la loro archiviazione ed analisi; - Saluta il cliente alla partenza e ne guadagna la fedeltà così da farlo tornare presto per un nuovo soggiorno.	- È in grado di comprendere le componenti interculturali relative a clienti e / o partner stranieri; - È in grado di comunicare e interagire sia in lingua nazionale che in lingua straniera, inglese incluso; - È in grado di utilizzare i software di gestione alberghiera.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Unità 6C Servizi aggiuntivi dell'albergo

Risultato d'apprendimento 6.1: Preparare, differenziare, personalizzare e negoziare le offerte		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce i prodotti e i servizi dell'albergo; - Conosce la legislazione in vigore per quanto riguarda la vendita dei prodotti turistici; - Conosce le strategie di marketing per la vendita dei prodotti turistici; - Conosce metodi e usi locali, eventi tradizionali, tradizioni e abitudini locali; - Conosce la domanda tradizionale dei turisti per i servizi aggiuntivi, le loro preferenze e interessi, le loro aspettative culturali; - Conosce le informazioni sui servizi aggiuntivi relativi alla vendita di prodotti turistici, culturali, festivi, ecc (ufficio informazioni turistiche, servizio di cura dei bambini, ecc).	- Crea e/o aggiorna il database relativo ai punti di interesse locali: musei, spettacoli, ristoranti, parchi di divertimento, ecc; - Prepara le offerte sulla base delle caratteristiche del soggiorno dell'ospite; - Suggerisce al cliente un piano di attività e lo adatta alle richieste dello stesso; - Suggerisce attività all'aria aperta e si propone come tramite per la prenotazione di servizi esterni: noleggio auto, escursioni, tour guidati, ammissione ad eventi culturali, spettacoli e attività ricreative, ecc; - Stima i costi e determina un prezzo di vendita appropriato.	- È in grado, dopo aver effettuato un'analisi dei comportamenti e delle abitudini locali – di creare un'offerta personalizzata (contenuti e formato); - È in grado di anticipare i trend e l'evoluzione della domanda; - Trasforma tali anticipazioni in nuovi prodotti e servizi, aggiungendoli sul catalogo; - Implementa metodi per la valutazione dei bisogni di strumenti aggiuntivi; - Valuta i costi di produzione per offrire un servizio ad un buon rapporto qualità/prezzo; - È in grado di incrementare i servizi proposti con servizi aggiuntivi riguardanti eventi culturali e tradizionali locali; - Prende in considerazione gli aspetti culturali e religiosi; - Analizza, interpreta e stima dati, risultati, prodotti, servizi; - È in grado di apprendere componenti interculturali riguardanti i client e/o i partner stranieri; - È in grado di comunicare e interagire sia in modo scritto che orale in lingua nazionale e straniera, inglese incluso.
Risultato d'apprendimento 6.2: Pianificare e organizzare il lavoro riguardante i servizi aggiuntivi offerti		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce la natura, il ruolo e l'importanza economica dei servizi alberghieri aggiuntivi;	- Mostra all'ospite le informazioni relative all'offerta di prodotti e servizi interni ed esterni;	- È creativo, ha spiccato senso del dettaglio; - È puntiglioso in merito alla qualità del servizio;

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

- Conosce le tipologie, le caratteristiche, le componenti tecniche e tecnologiche dei servizi aggiuntivi offerti; - Conosce la legislazione in vigore per la vendita dei prodotti turistici; - Conosce le strategie di marketing riguardanti la vendita dei prodotti turistici.	- Informa gli addetti al Front Office su tutti i servizi e fornisce informazioni dettagliate in merito; - Coinvolge i lavoratori nell'implementazione dei progetti; assegna le responsabilità allo staff, comunica gli obiettivi e i segnali di successo; - Promuove i servizi e i prodotti dell'albergo; - È in contatto con gli organizzatori, le guide turistiche, le aziende di noleggio auto e conclude contratti con loro.	- Prende in considerazione le regole per la salute e la sicurezza nell'erogazione del servizio; - Implementa gli standard di produzione e i test sul prodotto. Prende in considerazione gli aspetti qualitativi, quantitativi ed economici dei prodotti offerti.
Risultato d'apprendimento 6.3: Organizzare eventi speciali – seminari, pacchetti (week-end, festività, SPA, ecc...)		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce gli standard elevati della domanda di eventi e identifica obiettivi e segmenti; - Conosce le tempistiche e le tecniche riguardanti l'organizzazione di eventi; - Conosce le tradizioni locali e i valori culturali, la domanda tradizionale, le abitudini religiose; - Conosce i differenti mezzi di comunicazione che possono essere applicati alla promozione degli eventi; - Conosce le tecniche di comunicazione commerciale; - Conosce la legislazione esistente sull'ospitalità: responsabilità e obblighi del venditore, salute pubblica e regole di sicurezza; - Conosce e classifica le differenti tecniche di comunicazione e negoziazione.	- Concepisce, propone e implementa servizi su misura: seminari, pacchetti tematici; - Prende in considerazione gli aspetti economici, commerciali ed umani; - Negozia e vende i servizi; - Segue l'evento e controlla la buona riuscita di questo; - Ricerca la qualità del servizio e implementa i miglioramenti necessari; - Osserva l'applicazione delle istruzioni in merito a salute e sicurezza; - Valuta, consiglia e orienta lo staff; - Si assicura la soddisfazione del cliente.	- È creativo e orientato al dettaglio; - É puntiglioso sulla qualità del servizio; - Prende in considerazione le normative in ambito di salute e sicurezza nell'erogazione del servizio; - Reagisce alle situazioni inaspettate, gestisce gli incidenti; - Identifica partner affidabili, prestatori di servizi e fornitori; - Implementa standard di produzione e test. Prende in considerazione gli aspetti quantitativi, qualitativi ed economici dei prodotti e materiali; - Implementa metodi per la valutazione dei bisogni di strumenti aggiuntivi; - È attento ai nuovi trend della domanda.
Risultato d'apprendimento 6.4: Pianificare e organizzare la promozione dei servizi aggiuntivi e degli eventi speciali		

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Conoscenze	Abilità	Competenze
- Conosce tutte le caratteristiche del prodotto (ideazione, produzione e realizzazione); - Conosce il mercato dell'ospitalità e i servizi di intermediazione nel settore del turismo e dei viaggi; identifica gli intermediari e i partner professionali; - Differenzia i target di mercato, il mercato di nicchia e la finestra delle opportunità; - Conosce gli standard elevati della domanda ed identifica target e segmenti; - Conosce i diversi mezzi di comunicazione applicati agli eventi di promozione; - Identifica i mezzi di comunicazione più appropriati; - Conosce le tecniche di comunicazione commerciale.	- Incoraggia le iniziative e anticipa le risorse necessarie; - Colleziona i dati di mercato (identificazione della concorrenza, prodotti, prezzi) e valuta le proprie attività rispetto ai concorrenti; - Sviluppa vendite lancio: valorizzazione dei prodotti proposti, adattamento del portafoglio vendite alla domanda dei clienti e ai mezzi di comunicazione; - Porta avanti azioni promozionali sulla base di una strategia ad hoc e controlla il suo compimento.	- E 'in grado di valutare le risorse umane e la comunicazione visiva necessaria per attuare azioni promozionali per gli eventi; - È in grado di anticipare i costi di ogni azione di comunicazione; - Implementa azioni di promozione che rafforzano il personale e ne assicura il follow-up; - Utilizza con cognizione tutti gli strumenti, le funzionalità e le caratteristiche del web 2.0 (lettura, interpretazione, comunicazione); - Utilizza le nuove tecnologie della comunicazione (aggiornamento sito web) con l'obiettivo di comunicare e di gestire; - È in grado di comunicare e interagire sia oralmente che per iscritto in lingua straniera, Inglese incluso; - È in grado di comprendere le componenti interculturali correlate.

Unità 7C: Valutazione della qualità dei servizi offerti

Risultato d'apprendimento 7.1: Organizzare la valutazione della soddisfazione del cliente		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce tutte le caratteristiche del prodotto (ideazione, produzione e realizzazione), della cultura organizzativa e dei servizi alberghieri; - Conosce il mercato dell'ospitalità e i servizi di intermediazione nel settore del turismo e dei viaggi; identifica gli intermediari professionali e i partner; - Identifica i parametri di "qualità" specifici per l'attività	- Elabora un questionario di soddisfazione sulla base della sua conoscenza in merito all'attività alberghiera, alle specifiche della sua azienda e alle aspettative del cliente, che misura e valuta regolarmente; - Si occupa della soddisfazione del cliente e della qualità del servizio proposto; invita i clienti a compilare questionari di gradimento;	- Utilizza il pretesto della "qualità" per mantenere una comunicazione proficua con l'ospite; - È in grado di personalizzare il messaggio di comunicazione "di qualità" sulla base del target di ospiti che avrà identificato; - Raccoglie le informazioni necessarie sui gruppi target di clienti: elenca le loro esigenze, i gusti e le aspettative

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

alberghiera e basa su questi la soddisfazione dei clienti; - Conosce le tecniche per la selezione e la formulazione di criteri di soddisfazione che devono essere misurati; - Conosce la psicologia e le aspettative tradizionali dei clienti; - Possiede un approccio interculturale alle loro aspettative (conoscenza delle culture e dei costumi europei e stranieri).	- Pianifica scenari di comunicazione sui social network per raffinare la qualità delle informazioni ricevute; - Si avvale dei risultati di soddisfazione della clientela per individuare le azioni correttive necessarie; - Informa il suo staff in merito a tali risultati, attua misure correttive e le giustifica.	per adattare i servizi offerti; - È in grado di comunicare e interagire sia oralmente che in forma scritta in lingua nazionale e straniera, inglese incluso; - Utilizza il software office per gestire la comunicazione in modo efficace; - Utilizza le nuove tecnologie della comunicazione (aggiornamento sito web) con l'obiettivo di comunicare ed amministrare; - Utilizza con cognizione tutti le caratteristiche e funzionalità del web 2.0 (lettura, interpretazione, comunicazione).
Risultato d'apprendimento 7.2: Assicurare il contatto continuo con il cliente finalizzato ad incrementare la qualità del servizio		
Conoscenze	**Abilità**	**Competenze**
- Conosce la psicologia dei clienti e le aspettative tradizionali degli ospiti; - Segue un approccio multiculturale per rispondere alle loro aspettative (conoscenza delle culture e dei costumi stranieri ed europei); - Conosce le caratteristiche delle azioni promozionali, di una comunicazione etica ed orientata al consumatore.	- Guadagna la fedeltà dei clienti informandoli sulle attività quotidiane dell'albergo, sui nuovi servizi e sugli eventi speciali; - Tiene il sito web aggiornato; - Avvia il dialogo attraverso gli strumenti di comunicazione web, evidenziando la soddisfazione del cliente (discussione e scambio sui prodotti offerti, sulla qualità del servizio, e su tutti i servizi addizionali offerti: cultura, turismo, salute, ecc…); - Modifica le proposte di vendita sulla base dei feedback del cliente.	- Raccoglie suggerimenti dai clienti sull'adeguatezza del servizio offerto e su quello che ci si aspetta; - Analizza i suggerimenti raccolti per ottimizzare gli indicatori principali che definiscono l'attività dell'albergo e manda avanti azioni commerciali appropriate; - Usa le nuove tecnologie di comunicazione (WEB 2.0) con l'obiettivo di comunicare ed amministrare; - Usa il pretesto della "qualità" per mantenere una comunicazione fruttuosa; - Prova curiosità professionale nel leggere la stampa e consultare regolarmente siti web professionali; - Colleziona le informazioni necessarie sui gruppi target di consumatori: lista dei loro bisogni, gusti ed aspettative per preparare un'offerta personalizzata; - È in grado di comunicare e interagire sia oralmente che in forma scritta in lingua nazionale e straniera,

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

		inglese incluso; - Utilizza il software office per gestire la comunicazione in modo efficace; - Utilizza le nuove tecnologie di comunicazione (WEB 2.0), con l'obiettivo di comunicare e gestire; - Usa con cognizione tutti gli strumenti, funzionalità e caratteristiche del web 2.0 (lettura, interpretazione, comunicazione).

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

7. Profilo professionale "Direttore di un piccolo albergo"

I – Contesto dell'attività

Nelle attuali condizioni di mercato i direttori dei piccoli alberghi pianificano, organizzano, amministrano, monitorano e valutano tutte le attività dell'albergo per assicurare e garantire la profittabilità e la competitività sulla base dei principi dello sviluppo sostenibile e della tutela ambientale.
Nello svolgimento di queste attività, il direttore d'albergo ha le seguenti responsabilità (a seconda delle dimensioni dell'azienda):

1. è responsabile per il commercio e le politiche di marketing.
2. è responsabile per la protezione della proprietà dell'albergo.
3. è responsabile per l'ordine e la disciplina finanziaria dell'albergo.
4. è responsabile per la sicurezza degli strumenti e per la precauzione anti-incendio nell'albergo.
5. è responsabile per la sicurezza dei clienti e dello staff.
9. è responsabile per la gestione ecologica dei rifiuti e per la protezione ambientale.
7. è responsabile per la qualità del servizio offerto.

Competenze personali necessarie per implementare le attività citate:

Leadership e abilità imprenditoriali, competenze professionali per dimostrare autorità e ottenere fiducia, osservazione degli standard di comportamento morali ed etici. Responsabilità nei confronti della sensibilità interculturale e capacità di comunicare in modo da rispettare le diversità, tenendo in considerazione gli scambi verbali e non verbali, il linguaggio del corpo e la comunicazione attraverso i gesti. Capacità di dimostrare fedeltà, responsabilità, iniziativa, onestà, pensiero pragmatico, adattabilità, flessibilità, e capacità di valutare i rischi e le possibili conseguenze delle decisioni. Capacità di ragionamento critico e creativo nel risolvere i problemi o i conflitti. Socievolezza e capacità di lavorare in squadra.

L'attività richiede **la capacità** di lavorare in modo autonomo, conoscendo però le metodologie per coinvolgere una squadra; questo richiede socialità.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Lo svolgimento delle attività lavorative prevede la conoscenza di alcune **leggi e regolamenti**:

Codice del lavoro, Regole di lavoro interne, Regole per la salute e la sicurezza, Classificazione di hotel e ristoranti, Classificazione nazionale delle occupazioni, Leggi per la protezione del consumatore, Normativa tributaria, altre norme e regolamenti.

Requisiti per la professione di direttore d'albergo:

1. Istruzione: Formazione professionale secondaria, specializzazione in tematiche alberghiere, catering e turismo oppure formazione secondaria e qualificazione professionale in ambito turistico o formazione secondaria e tre anni di esperienza nel settore.

2. Altre qualifiche: padronanza del computer, conoscenza molto buona (sia scritta che parlata) di una lingua straniera (inglese) e conoscenza basica di una seconda lingua straniera.

3. È anche fondamentale la padronanza del pacchetto office, dei software di prenotazione, di internet e dei social network.

Condizioni per lo svolgimento del lavoro:

Partecipazione attiva nell'erogazione dei servizi al cliente.

Il lavoro prevede spostamenti tra le aree della struttura per visionare le operazioni di servizio.

L'attività può prevedere spostamenti all'esterno della struttura in occasione di contatti con i fornitori e per la promozione dell'albergo.

Gli orari sono irregolari, soggetti ai requisiti dei clienti, variabili a seconda dell'organizzazione commerciale, della dimensione e possono includere anche i fine settimana e i periodi di vacanza.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Appellativi: operatore d'albergo, direttore d'albergo, direttore, capo, proprietario di un piccolo albergo.

II – Descrizione delle attività chiave (Ai) e dei compiti chiave (Ci)

ATTIVITÀ A1: Pianificare tutte le attività nell'albergo.

C1. Approccio marketing:

C1.1. Anticipare la domanda del consumatore sul prodotto e sul prezzo e stabilire tariffe sulla base del periodo, del metodo di prenotazione, etc.;
C1.2. Pianificare e creare campagne promozionali, creare il piano marketing dell'organizzazione;
C1.3. Offrire servizi innovative e di alta qualità tenendo in considerazione le specifiche del marketing "green";
C1.4. Applicare una politica dei prezzi equa, pianificare promozioni e pubblicità "etiche";
C1.5. Pianificare le vendite e le negoziazioni (contratti con i fornitori, partner, fornitori di servizi e tour operator).

C2. Pianificare le finanze – ricavi e spese dell'azienda, acquisti e investimenti.

C2.1. Pianificare il budget, la contabilità e i compiti amministrativi;
C2.2. Redigere l'inventario per l'hotel e per l'esercizio delle attività della reception, il mini-bar e le forniture in magazzino;
C2.3. Pianificare gli investimenti futuri per le ricostruzioni, le riparazioni e l'ammodernamento di tutti i macchinari; investimenti e lo sviluppo sostenibile in linea con la tutela ambientale.

C3. Pianificare le risorse umane:

C3.1. Pianificare lo staff: i fabbisogni di personale;
C3.2. Identificare i bisogni e le qualifiche del personale e pianificare la formazione sulla base delle specifiche dell'albergo;
C3.3. Assicurare condizioni di lavoro e salari equi;

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

ATTIVITÀ A2: Organizzare l'implementazione delle attività pianificate.

C4. Organizzare le ristrutturazioni o i rinnovi necessari e ricercare fornitori.
C5. Organizzare la politica del personale:
C5.1. Organizzare le assunzioni;
C5.2. Presentare al personale neo-assunto il lavoro, le regole di condotta interne e le condizioni di lavoro sicure;
C5.3. Prevedere un sistema di sviluppo delle carriere e misure per incrementare la motivazione dello staff;
C5.4. Pianificare gli orari di lavoro e i piani ferie, fornire le istruzioni necessarie e distribuire il lavoro di acquisizione e presa in carica delle prenotazioni;
C5.5. Organizzare la formazione dello staff: corsi, seminari e altre tipologie di formazione.
C6. Organizzare e distribuire il lavoro di tutti i dipartimenti dell'albergo – reception, pernottamento, servizi e check-out del cliente, produzione della documentazione.

ATTIVITÀ A3: Assicurare una gestione responsabile di tutte le attività dell'albergo.

C7. Gestire le finanze:
C7.1. Gestire le spese riguardanti la manutenzione, le riparazioni e la configurazione della costruzione dell'albergo;
C7.2. Conservare accuratamente la documentazione alberghiera;
C7.3. Gestire i ricavi, le spese e la contabilità.
C8. Gestire lo staff.
C9. Assicurare i servizi di prenotazione, ricezione, pernottamento, servizio e check-out degli ospiti.
C10. Gestire richieste o lamentele relative ai servizi dei vari dipartimenti dell'albergo e prevedere una risposta veloce offrendo soluzioni sulla base delle possibilità della struttura.
C11. Comunicare con i clienti, i fornitori, i partner e il personale.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

C12. Assicurare la conformità con le normative e con i requisiti per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro. Assicurare il rispetto delle procedure di qualità e anticipare e gestire i fallimenti.
C13. Assicurare un luogo di lavoro ecologico (ecosostenibile).
C14. Assicurare la sicurezza dei clienti; la protezione della proprietà e dell'ambiente.

ATTIVITÀ A4: Eseguire il controllo delle attività dell'albergo

C15. Monitorare le vendite, i costi e il rendimento di ogni dipartimento dell'albergo. Controllare i risultati operativi.
C16. Monitorare le vendite giornaliere dei pernottamenti e dei servizi aggiuntivi.
C17. Controllare il personale:
C17.1. Controllare le divise del personale, la pulizia e l'impeccabilità;
C17.2. Monitorare gli orari di lavoro e la contabilità primaria alla reception;
C17.3. Supervisionare l'implementazione dei compiti.
C18. Controllare le stanze, i locali comuni, gli uffici e le aree funzionali e il loro stato di manutenzione.
C19. Controllare la conformità con tutti i requisiti normativi, e la qualità dei servizi sulla base delle procedure esistenti e delle normative sul lavoro.
C20. Controllare la conformità con i requisiti in merito di condizioni di lavoro sicure e prevenzione antincendio e la conformità con i requisiti sulla sicurezza per i clienti.

ATTIVITÀ A5: Valutare la qualità
C21. Valutare i servizi e la soddisfazione del cliente.
C22. Valutare la formazione e il rendimento del personale.
C23. Valutare i risultati finanziari dell'albergo.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

8. Glossario e abbreviazioni

Termine	Abbreviazione	Definizione
Area d'apprendimento	**AA**	Un'area d'apprendimento è il campo delle conoscenze, abilità e attitudini relative ad una materia o ad un concetto. Ha degli standard d'apprendimento predefiniti, che aiutano a dimostrare continuità e progressione. All'interno del curriculum, un'area d'apprendimento può collegarsi a diverse materie.
Unità d'apprendimento	**U**	Un'unità d'apprendimento è una componente di una qualifica, che consiste in un insieme coerente di conoscenze, abilità e competenze che possono essere valutate e validate. Le unità d'apprendimento permettono il raggiungimento progressivo delle qualifiche attraverso il trasferimento e l'accumulo di risultati d'apprendimento. Sono soggette alla valutazione e alla validazione, con il fine di verificare e registrare il raggiungimento di risultati d'apprendimento predefiniti. A seconda delle normative esistenti, le unità di apprendimento possono essere comuni a diverse qualifiche o specifiche ad una qualifica particolare.
Risultato d'apprendimento	**RA**	I risultati d'apprendimento sono dichiarazioni di ciò che una persona che apprende sa, capisce ed è in grado di fare alla fine di un processo formativo. I risultati d'apprendimento possono essere usati per diversi scopi come quello di creare descrittori di quadri delle qualifiche, definire qualifiche, creare percorsi formativi, definire criteri di valutazione, ecc. I risultati d'apprendimento possono avere diversi livelli di dettaglio a seconda del loro scopo e contesto.
Conoscenza	**C**	"Conoscenza" è il risultato dell'assimilazione delle informazioni attraverso l'apprendimento. La conoscenza è il corpo dei fatti, principi, teorie e pratiche che riguardano un campo di studio e di lavoro. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, la conoscenza è descritta come teoretica e/o fattuale.
Abilità	**A**	"Abilità" sta per capacità di applicare la conoscenza ed usare il know-how per completare compiti e risolvere problemi. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, le abilità sono descritte come cognitive (che comprendono l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (che comprendono la destrezza manuale e l'uso di metodi, materiali e strumenti).

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Competenza	**C**	"Competenza" significa dimostrata abilità ad usare la conoscenza, le abilità e le competenze personali, sociali e/o metodologiche, nelle situazioni di lavoro o studio e nello sviluppo professionale e personale. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche, le competenze sono descritte in termini di responsabilità ed autonomia.

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

9. Riferimenti:

Using ECVET to Support Lifelong Learning

Get to know ECVET better Questions and Answers

The European Qualifications Framework for Lifelong Learning

HORECA Skills Analysis

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea nell'ambito del Programma Lifelong Learning, Leonardo Da Vinci – Progetti multilaterali per lo sviluppo dell'innovazione. I contenuti di questo documento riflettono unicamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può ritenersi responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.