

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Tecnico superiore per la gestione di strutture turistico-ricettive
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> ● 3.3.3 - Tecnici dei rapporti con i mercati ● 3.3.3.5 - Tecnici del marketing ● 3.3.3.6 - Tecnici della pubblicità e delle pubbliche relazioni ● 3.4.1 - Professioni tecniche delle attività turistiche, ricettive e assimilate ● 3.4.1.4 - Agenti di viaggio ● 3.4.1.2 - Tecnici dell'organizzazione di fiere, convegni ed eventi culturali ● 1.2.2.5 - Direttori e dirigenti generali di aziende nel settore dei servizi di alloggio e ristorazione ● 5.2.1 - Esercenti e gestori di servizi alberghieri ed extralberghieri ● 3.4.4 - Tecnici dei servizi culturali ● 3.4.4.2 - Tecnici dei musei, delle biblioteche e professioni assimilate ● 3.4.4.1 - Grafici, disegnatori e allestitori di scena ● 3.1.3.7 - Disegnatori industriali e professioni assimilate
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<ul style="list-style-type: none"> ● 79 - Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse ● 91 - Attività di biblioteche, archivi, musei ed altre attività culturali ● 55 - Alloggio ● 56 - Attività dei servizi di ristorazione
Area professionale	TURISMO E SPORT
Sottoarea professionale	Servizi turistici

Descrizione	Il tecnico superiore garantisce una corretta gestione dell'impresa turistico-ricettiva, coordinando le diverse funzioni aziendali; sovrintende alla corretta implementazione delle politiche aziendali definite dalla proprietà; analizza ed interpreta il mercato, la concorrenza e la domanda turistica; definisce ed implementa condividendole con gli attori pubblici e privati del territorio, le azioni di marketing e promozione; definisce e sovrintende ai budget aziendali; gestisce il personale secondo quanto stabilito dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento, definendo la struttura organizzativa dell'azienda; definisce e coordina un piano della qualità dei servizi offerti.
Livello EQF	5

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Analizzare e interpretare il mercato sia in termini di concorrenza che di domanda effettiva e potenziale
- 2 - Organizzare e gestire le relazioni funzionali tra i diversi reparti d'impresa secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità
- 3 - Pianificare e verificare i processi produttivi e le soluzioni organizzative
- 4 - Definire e coordinare i rapporti con fornitori e clienti, interni ed esterni
- 5 - Organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing
- 6 - Gestire il personale secondo le normative di comparto
- 7 - Definire monitorare e le strategie di fidelizzazione della clientela e la customer satisfaction
- 8 - Definire, pianificare e verificare strategie di revenue management
- 9 - Definire, pianificare e verificare un piano della qualità dei servizi

COMPETENZA N. 1

Analizzare e interpretare il mercato sia in termini di concorrenza che di domanda effettiva e potenziale

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

COMPETENZA N. 2

Organizzare e gestire le relazioni funzionali tra i diversi reparti d'impresa secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

COMPETENZA N. 3

Pianificare e verificare i processi produttivi e le soluzioni organizzative

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

COMPETENZA N. 4

Definire e coordinare i rapporti con fornitori e clienti, interni ed esterni

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

COMPETENZA N. 5

Organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, utilizzando anche strumenti di marketing e web marketing

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

COMPETENZA N. 6

Gestire il personale secondo le normative di comparto

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

COMPETENZA N. 7

Definire, monitorare e le strategie di fidelizzazione della clientela e la customer satisfaction

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

COMPETENZA N. 8

Definire, pianificare e verificare strategie di revenue management

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

COMPETENZA N. 9

Definire, pianificare e verificare un piano della qualità dei servizi

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI