



Modulo 1: Direzione amministrativa e controllo di gestione

Modulo 2: Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane

Modulo 3: Analisi del mercato

Modulo 4: Definizione del modello organizzativo

Modulo 5: Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base

Modulo 6: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Modulo 7: Implementazione e gestione di un sistema qualità

Modulo 8: Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza

Modulo 9: Gestione della customer

satisfaction

Modulo 10: Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare

Modulo 11: Posizionamento dell'offerta turistica

## Dettaglio

---

Modulo 1: Direzione amministrativa e controllo di gestione

- logiche della pianificazione strategica
- sistemi di contabilità analitica
- sistemi di reportistica aziendale
- stili di controllo
- tecniche di analisi per indici (ratios)
- tecniche della gestione budgetaria
- tecniche di benchmarking
- tecniche di misurazione delle performance

Modulo 2: Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane

- elementi di organizzazione aziendale
- elementi e tecniche di organizzazione del lavoro
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche e strumenti di esercizio della leadership
- tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità

Modulo 3: Analisi del mercato

- elementi di marketing operativo
- elementi di marketing strategico
- elementi di matematica e statistica
- metodologie di ricerca ed analisi dei dati
- tecniche di benchmarking
- tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente

#### Modulo 4: Definizione del modello organizzativo

- elementi di organizzazione aziendale
- elementi e tecniche di organizzazione del lavoro
- metodi e strumenti per l'analisi organizzativa
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- normativa del settore turistico
- normativa sui contratti di settore
- standard di qualità del servizio
- strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa
- strumenti per la valutazione dei risultati

#### Modulo 5: Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale

- elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali
- metodologie e strumenti di marketing turistico
- offerta turistica globale e territoriale
- tecniche di reporting
- tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato

#### Modulo 6: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

- criteri e metodi per la valutazione dei rischi
- legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
- metodi di sorveglianza
- misure generali di tutela
- organi di vigilanza, controllo, assistenza
- principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
- principali rischi legati all'uso di attrezzature
- principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
- procedure di emergenza e primo soccorso
- uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

#### Modulo 7: Implementazione e gestione di un sistema qualità

- analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo

- criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità
- criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori
- elementi di analisi organizzativa
- gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore
- metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing
- metodi per la gestione dei reclami
- metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità
- nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità
- principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità
- tecniche di conduzione degli audit interni
- tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale

#### Modulo 8: Gestione del ciclo di produzione del servizio di ricettività ed accoglienza

- strumenti per la valutazione dei risultati
- tipologia di strutture ricettive e loro rapporto con la regolamentazione urbanistica ed ambientale
- tipologie di strutture ricettive (alberghiera ed extra-alberghiera; in strutture fisse o en plein air; in strutture individuali o in spazi comuni; in centri abitati (storici) o in strutture dedicate

#### Modulo 9: Gestione della customer satisfaction

- elementi di marketing dei servizi turistici
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- normativa del settore turistico
- normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali
- principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche di fidelizzazione della clientela
- tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita

#### Modulo 10: Pianificazione e instaurazione dei rapporti con i fornitori di servizi connessi all'offerta da erogare

- standard di qualità dell'offerta da erogare
- tecniche di analisi del rapporto costi/benefici
- tecniche di analisi delle attività aziendali da esternalizzare
- tecniche di negoziazione commerciale
- tecniche di programmazione e controllo dei costi
- terminologia di settore in lingua straniera
- tipologie contrattuali relative alle attività di fornitura di servizi turistici

#### Modulo 11: Posizionamento dell'offerta turistica

- tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato
- tecniche di comunicazione pubblicitaria
- tecniche di promozione e vendita
- tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela
- tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici