



Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente

Modulo 2: Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

Modulo 3: Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale

Modulo 4: Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

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

Modulo 6: Evasione di semplici procedure di check-in e check-out

Modulo 7: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Modulo 8: Implementazione e gestione di un sistema qualità

Modulo 9: Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

Modulo 10: Gestione delle prenotazioni

Modulo 11: Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

Modulo 12: Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute

Dettaglio

Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente

- elementi di marketing dei servizi turistici
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente
- tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
- terminologia di settore in lingua straniera

Modulo 2: Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

- elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento
- norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario
- tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento prima e dopo il servizio

Modulo 3: Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale

- elementi di diritto commerciale
- elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
- elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
- logiche della pianificazione strategica
- organizzazione e gestione aziendale
- prodotti e servizi assicurativi business
- prodotti e servizi bancari business
- sistemi di contabilità analitica
- sistemi di reportistica aziendale
- stili di controllo
- tecniche di analisi per indici (ratios)
- tecniche della gestione budgetaria
- tecniche di misurazione delle performance

Modulo 4: Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

- caratteristiche funzionali di prodotti e servizi
- elementi relativi alla normativa su contratti e appalti
- sistemi informatici per la gestione degli acquisti
- tecniche di analisi costi-benefici
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di negoziazione

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

- tecniche di reporting
- tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato

Modulo 6: Evasione di semplici procedure di check-in e check-out

- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali
- procedure standard di check-in e check-out
- software informatici per la gestione delle prenotazioni in una struttura ricettiva
- standard di qualità del servizio
- tecniche di accoglienza della clientela
- tecniche di comunicazione interpersonale
- tecniche di gestione delle prenotazioni

Modulo 7: 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 8: 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
- metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità
- tecniche di conduzione degli audit interni
- tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale

Modulo 9: Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

- elementi di geografia turistica
- elementi di marketing dei servizi turistici
- tecniche di accoglienza del cliente
- tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonali
- tecniche di promozione e vendita
- terminologia di settore in lingua straniera
- tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti

Modulo 10: Gestione delle prenotazioni

- elementi di revenue management
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- offerta turistica globale e territoriale
- procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale

Modulo 11: Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

- elementi di contabilità e budgeting
- normativa relativa ai servizi di accoglienza
- standard di qualità del servizio
- strategie e tecniche per ottimizzare i risultati e per affrontare eventuali criticità
- strumenti e tecniche di valutazione dello stato di usura delle attrezzature

Modulo 12: Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute

- elementi di contabilità dei costi
- modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti
- modalità di pagamento elettronico