

Sezione 3 - ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA TURISTICA

Durata (in ore)

200

Ore in aula

200

Ore in laboratorio

0

Tipologia laboratorio**Figura di Riferimento**

252 - operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

Struttura del Percorso e Contenuti Formativi

GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA (UC 541) - durata 70 ore

Contenuti: accogliere il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.); accompagnare il cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.); evadere le richieste della clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva; interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti; interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in; leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità

ACQUISIRE LE PRENOTAZIONI (UC 543) - durata 70 ore

Contenuti: aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di vendita; comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni; gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive; interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni

ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (UC 1773) durata 60 ore

Contenuti: applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro; applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche; applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte; emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti; mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili; produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza; svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura; usare il pc e i programmi applicativi della contabilità

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

Il sistema di verifica e valutazione degli apprendimenti in itinere e finale è parte essenziale ed integrante del metodo didattico. Esso è elemento motivante ed incentiva sforzo ed iniziativa; permette un costante

feedback sia nei riguardi dello studente che in quelli del corpo docente sui progressi nel processo di apprendimento. Aiuta inoltre il docente ed il team didattico stesso a controllare l'efficacia delle metodologie didattiche utilizzate. Il metodo di verifica usato per ogni prova sarà coerente con le strategie didattiche impiegate nella relativa area disciplinare o UC e deve permettere allo studente di dimostrare di aver conseguito i livelli di preparazione richiesti. Oltre alle prove di verifica in itinere al termine del percorso formativo saranno strutturate e somministrate prove di verifica scritte ovvero scritte ed orali il cui obiettivo sarà verificare in particolare il livello raggiunto di conoscenze e capacità previste e descritte nelle UC primarie e negli ulteriori moduli formativi completano il percorso formativo.

Fabbisogno Occupazionale

non pertinente

Sezione 3 - Accoglienza E Fidelizzazione Del Cliente Nel Settore Ristorativo E Alberghiero

Durata (in ore)

200

Ore in aula

200

Ore in laboratorio

0

Tipologia laboratorio**Figura di Riferimento**

252 - operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

Struttura del Percorso e Contenuti Formativi

UC 541

UF NORMATIVA INERENTE IL SETTORE TURISTICO RICETTIVO -20 ore

- Il sistema delle fonti nel diritto del turismo.
- La nozione ed il regime giuridico dell'impresa turistica e ricettiva.
- La nozione ed il regime giuridico dell'impresa ricettiva.
- La nozione e lo statuto dell'impresa alberghiera.
- Il regime della proprietà alberghiera: il vincolo alberghiero nell'evoluzione normativa.
- La multiproprietà reale, azionaria e alberghiera.
- La disciplina della locazione alberghiera e dell'affitto di azienda alberghiera.
- I contratti per l'erogazione dei servizi per l'ospitalità.
- I profili di responsabilità dell'albergatore.
- La nozione di pacchetti turistici e relativa disciplina.

UF SICUREZZA SUL LAVORO - 10 ore

- L'approccio alla prevenzione attraverso il D.lgs. del 9 aprile 2008, n.81.I DPI.
- vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo.

UF COMUNICAZIONE, GESTIONE DEI RECLAMI . ' 10 ore

- La comunicazione verbale, telefonica e scritta.
- La comunicazione non verbale.
- La corrispondenza alberghiera.
- Altri casi di comunicazione scritta (invio di mail, menu, brochure, comunicazioni interne). Le gestione dei reclami.

UF IL CICLO CLIENTE: LA FASE ANTE 2 -10 ore

- La tipologia delle prenotazioni. Il contratto. Gli arrangiamenti tra albergo e cliente. La tipologia delle camere: le sigle tecniche. Le tariffe alberghiere: Il calcolo dei prezzi in base agli arrangiamenti.
- Software di contabilità per la gestione alberghiera.

UF PRODOTTI TIPICI DEL TERRITORIO - 20 ore

- Valorizzazione dei prodotti tipici del territorio.

UC 543

UF IL MERCATO TURISTICO ' 20 ore

- L'ospitalità nel corso dei secoli.
- Definizioni di: turista, escursionista, bisogno turistico, bene turistico.
- Domanda e offerta turistica.
- Le varie forme di turismo.

- I trend del mercato turistico.
- Territorio circostante e geografia turistica.

UF PROMOZIONE TURISTICA E WEB MARKETING ' 20 ore

- Principi di web marketing
- E-pricing: definire le politiche di prezzo
- Pianificare una strategia di marketing digitale
- Social media: facebook, linkedin, twitter e foursquare
- Ecommerce e social sales
- Come farsi trovare dai motori di ricerca: sem e seo
- Pubblicità digitale e direct marketing
- UF IL CICLO CLIENTE: LA FASE ANTE 1 ' 20 ore
- La prenotazione: definizione
- Le fasi della prenotazione

UC 1773

I REPARTI DEL FRONT OFFICE ' 20 ore

- Il front Office.
- I reparti del Front Office: ricevimento, portineria, cassa, segreteria,
- I compiti del Front e del Back Desk

UF CONTABILITÀ GENERALE ' 10 ore

- I principi delle rilevazioni contabili
- Il software per la gestione alberghiera

UF IL CICLO CLIENTE: LA FASE ANTE 3 ' 20 ore

- I cambi di prenotazione.
- I no show.
- Le cancellazioni.
- La tecnica dell'overbooking.
- La waiting list.

UF INGLESE COMMERCIALE ' 20 ore

- Ripasso delle declinazioni verbali - "Present Simple/Continuous", "Past Simple", "Present Perfect", "Past Perfect", condizionale tipo 1 e tipo 2, futuro, introduzione all'uso del "Past Perfect Continuous" e il "Past Continuous", i verbi modali e il loro utilizzo;
- Uso pratico del condizionale, espressioni idiomatiche, "Phrasal Verbs", revisione dei tempi futuri e dei pronomi relativi, tempi dei verbi modali: uso e ripasso, comparativi e superlativi, dare consigli/suggerimenti e fare supposizioni, proporre soluzioni a problemi e offrire aiuto.

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

Test di verifica finale

Fabbisogno Occupazionale

Per entrare nel mondo del ricettivo è necessario conoscere almeno due lingue straniere, avere buoni contatti di relazione, conoscere i principali programmi di gestione alberghiera. Il Turismo ancora oggi offre molte opportunità di lavoro anche se sempre più con contratti flessibili.

Sezione 2 - B2 English

Durata (in ore)

120

Ore in aula

120

Ore in laboratorio

0

Tipologia laboratorio

Settore

Educazione e formazione

Struttura del Percorso e Contenuti Formativi

Il corso si terrà tramite lezioni frontali durante le quali verranno approfonditi i seguenti moduli:

Module 1 Working out meaning from context ; Question formation, compound adjectives, modifiers- auxiliary verbs and comparatives. 10 ore

Module 2 Illnesses and injuries; present perfect simple and continuous. Clothes and fashion; using adjectives as nouns, adjective order. 10 ore

Module 3- Air travel- narrative tenses, past perfect continuous; so, such.. that. Adverbs and adverbial phrases. 10 ore

Module 4- The environment, weather- future perfect and future continuous. Expressions with take. Zero and first conditionals, future time clauses. 10 ore

Module 5- Feelings- unreal conditionals. Structures after 'wish'. 10 ore

Module 6- Music and relax- gerunds and infinitives, used to, be used to, get used to. 10 ore

Module 7- Verbs often confused and the body- past modals, verbs of the senses. 10 ore

Module 8- Crime and punishment. The media- the passive, reporting verbs. 10 ore

Module 9- Advertising, business- clauses of contrast and purpose, uncountable and plural nouns, word building: prefixes and suffixes. 20 ore

Module 10- Science- quantifiers, articles and collocations. 10 ore

Module 11- FCE exam preparation and practice. 10 ore

Altre modalità descrittive dello standard formativo

Normativa di riferimento

Decreto AOODGAI/1200 DEL 28/01/2013

Amministrazione Competente per l'Autorizzazione

Cambridge English Assessment - University of Cambridge Examination Board

Estremi Atto di Autorizzazione

Decreto AOODGAI/1200 DEL 28/01/2013 e Standard internazionale per la definizione della conoscenza linguistica Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (QCER).

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

L'esame finale si articolerà in 4 parti:

- Reading & Use of English
- Writing,
- Listening
- Speaking

Ogni parte concorre al 20% sul totale dell'esame.

Fabbisogno Occupazionale

Conoscenza della lingua ad un livello "UPPER-intermediate" per il suo utilizzo in tutti gli ambiti lavorativi in cui è attualmente richiesto, da quello aziendale, a quello accademico, turistico etc.

Certificazione Rilasciata

Certificazione Cambridge English language Assessment F.C.E. (FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH).

Specificazione della Certificazione

Cambridge English Assessment è incluso nell'elenco degli Enti Certificatori pubblicato dal MIUR (Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca) con Decreto Ministeriale ' prot. AOODGAI/1200 del 28 Gennaio 2013 - Certificazioni linguistiche.

Autorità Competente al Rilascio

Cambridge English Assessment - University of Cambridge Examination Board