

## Sezione 3 – Addetto AI Booking

### **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**

Il corso ha lo scopo di formare figure professionali in grado di coordinare il ricevimento e la portineria di un albergo, di un villaggio turistico o di un campeggio. Le sue competenze riguardano aspetti di carattere organizzativo, amministrativo e logistico.

#### **GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA 541**

Modulo 1 - Tecnica turistica e tecnica alberghiera - 20 ore

Modulo 2 - Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente - 25 ore

Modulo 3 - Lingua inglese - 25 ore

#### **ACQUISIRE LE PRENOTAZIONI 543**

Modulo 4 - Informatica di base - 20 ore

Modulo 5 - Servizio booking per clienti individuali e per gruppi - 15 ore

Modulo 6 - Gestione ed organizzazione del soggiorno in strutture ricettive - 10 ore

Modulo 7 - Tecniche di vendita delle stanze e determinazione delle tariffe - 15 ore

Modulo 8 - Gestione dei rapporti con tour operators e agenzie di viaggi partners - 10 ore

#### **ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA 1773**

Modulo 9 - Software per la gestione alberghiera - 20 ore

Modulo 10 - Disposizioni a tutela del cliente nelle strutture turistico-ricettive - 20 ore

Modulo 11 - Procedure amministrativo-contabili - 20 ore

### **Attestazione finale**

Dichiarazione degli apprendimenti

### **Modalità valutazione finale degli apprendimenti**

La valutazione finale degli apprendimenti rappresenta lo step conclusivo del percorso di valutazione e monitoraggio che sarà effettuato trasversalmente allo svolgimento del corso, tramite prove di verifica individuali o di gruppo svolte al termine di ogni modulo - valutate secondo una scala di valutazione preimpostata integrate con l'osservazione degli allievi che i docenti faranno tramite appositi fogli di valutazione.

L'attività di valutazione è volta ad analizzare quanto e come gli allievi si sono appropriati dei contenuti trasmessi durante il percorso e in che misura hanno raggiunto gli obiettivi prefissati in termini di conoscenze e capacità.

Perciò le valutazioni saranno effettuate all'interno del monte ore del corso, al termine di ogni unità di apprendimento: verrà somministrato un test a risposta multipla per indagare le conoscenze, laddove si tratti di moduli didattici dalla preponderante connotazione teorica si provvederà invece a strutturare delle esercitazioni pratiche per verificare le capacità sviluppate attraverso i moduli più pratico-operativi.

### **Fabbisogno occupazionale**

Nell'ambito del progetto l'indagine ha avuto l'obiettivo di analizzare i principali servizi turistici che vengono erogati sul territorio provinciale, puntando all'individuazione dei processi lavorativi chiave, ai loro punti di forza e di debolezza, oltre che alla messa in evidenza delle competenze carenti e/o del tutto mancanti per i profili inseriti nelle agenzie viaggi e nei tour operator.

Il turismo integrato è pensato proprio per permettere a tutti la fruizione dei pacchetti turistici, pensati in genere per persone con assenza di bisogni specifici, calibrati su entità astratte. Vuole infatti rispondere alle diverse esigenze, in modo che ogni persona con bisogni specifici possa 'veramente' vivere la propria vacanza in autonomia.