

Sezione 3 – Tecniche di gestione B&B

Durata (in ore)

200

Ore in aula

200

Ore in laboratorio

0

Tipologia laboratorio

Figura di riferimento

256 - Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento.

Struttura del percorso e contenuti formativi

Il percorso formativo si strutturerà in complessive 200 ore distribuite sulle seguenti aree tematiche:

UC 981 - GESTIONE DEL PERSONALE ADDETTO AL RICEVIMENTO

- Elementi di diritto del lavoro (20 ore)
- Analisi dell'organizzazione del B&B, dei compiti e dei ruoli (15 ore)
- I principali software alberghieri (25 ore)
- L'importanza della formazione (10 ore)

UC 985 - PROMOZIONE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

- La gestione delle prenotazioni (20 ore)
- La gestione del booking e le strategie di vendita (25 ore)
- La costruzione della partnership e i rapporti con agenzie viaggio, tour operator (10 ore)
- I motori di ricerca turistici e il posizionamento (15 ore)

UC 986 - ATTUAZIONE DELLE POLITICHE DI GESTIONE DEL CLIENTE

- Normative europee e regionali per le strutture ricettive (15 ore)
- La qualità nelle strutture ricettive (15 ore)
- Programmi informatici gestionali (15 ore)
- La gestione dei reclami (15 ore)

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità valutazione finale degli apprendimenti

Test a risposta multipla.

Fabbisogno occupazionale

La figura è richiesta sia in strutture alberghiere sia in B&B.