

Sezione 3 - Segreteria e accoglienza turistica

Durata (in ore)

200

Ore in aula

140

Ore in laboratorio

60

Tipologia laboratorio

Laboratorio di informatica

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

Modulo 1 - Gestione dell'accoglienza - 70 ore (50 ore di aula + 20 ore di laboratorio)

- normativa inerente il settore turistico ricettivo: t.u.l.p.s. (testo unico leggi pubblica sicurezza) e successive modificazioni, codice privacy 196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schede di notifica degli alloggiati
- principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...
- programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc...)
- struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti
- tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)
- territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare
- tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva
- vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo
- analisi dell'offerta di servizi e strutture ricettive del territorio attraverso visione di filmati, siti internet, pubblicazioni e/o visite aziendali.

Modulo 2 - Acquisire le prenotazioni - 70 ore (50 ore di aula + 20 ore di laboratorio)

- nozioni di web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce
- principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle prenotazioni
- software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni
- tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva
- utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela

Modulo 3 - Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa - 60 ore (40 ore di aula + 20 ore di laboratorio)

- elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti)
- modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili
- modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti
- principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali
- tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza
- terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

In esito alla formazione della Sezione 3 del Catalogo, che prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. Essa viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo ed il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.

La dichiarazione degli apprendimenti

Il processo di dichiarazione degli apprendimenti, richiede che i percorsi formativi prevedano i seguenti elementi:

- definizione di un dispositivo operativo di valutazione, ovvero le metodologie e modalità di valutazione per ciascuna Unità Formativa prevista nel percorso formativo;
- coerenza e la correttezza metodologica dello svolgimento delle prove intermedie previste;
- rilascio di eventuale 'dichiarazione degli apprendimenti' con l'indicazione delle Unità Formative frequentate con successo per l'acquisizione di specifiche singole conoscenze e capacità relative alle competenze tecnico professionali previste nella Figura Professionale di riferimento (individuate nelle singole Unità di Competenza/Area di Attività).

La progettazione di tale prove sarà articolata per le singole Unità formative identificate nel percorso.

Ciascuna Unità Formativa prevedrà quindi una prova di valutazione degli apprendimenti in termini di conoscenze e capacità (relative a competenze tecnico professionali).

La dichiarazione degli apprendimenti è un'attestazione rilasciata nel caso in cui avvenga il superamento delle prove di valutazione degli apprendimenti relative ad almeno una singola Unità Formativa prevista nel percorso.

Fabbisogno Occupazionale

Trova impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene. L'esperienza acquisita lo porta ad avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva. La figura, soprattutto del portiere di notte, è molto ricercata in ambito ricettivo. 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. Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti all'accoglienza e all'informazione della clientela" si prevede una variazione degli occupati pari ad un 12,0%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale dovrebbe quindi aumentare di 38.061 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 209.179 assunzioni, di cui 171.118 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 38.061 per aumento dello stock occupazionale. (ISFOL 2017).