

CORSO DI QUALIFICA

ADDETTO AL SERVIZIO DI RICEVIMENTO

Operatore per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

RRFP 252

Riferimenti	DD 11 dicembre 2024, n. 273 PR Puglia FESR-FSE+ 2021-2027 Avviso Pubblico “Qualifiche 2024” Percorsi finalizzati all’acquisizione di competenze e qualifiche nei settori strategici pugliesi e adozione di obbligazione giuridica non vincolata		
Articolazione	900 ore ➤ 630 ore – didattica ➤ 270 ore - tirocinio curriculare ➤ Esame finale		
Modalità	Didattica svolta in aula, in presenza – Sede di BARLETTA – Via Don Pino Puglisi n.25		
Requisiti di accesso	➤ Età inferiore ai 35 anni ➤ Essere disoccupati, inoccupati o inattivi ➤ Residenti o domiciliati in un Comune della Regione Puglia ➤ Avere assolto l’obbligo di istruzione e formazione ➤ In possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità nel caso di cittadino non comunitario		
Obiettivi	Il corso nasce dalla necessità di formare figure specializzate nel settore del turismo che siano in grado di operare nell’ambito dell’organizzazione e della gestione di strutture ricettive, capaci di inserirsi nel tessuto ricettivo e turistico e rispondere alle esigenze del mercato.		
Attestati	Al termine del percorso formativo, previo superamento di esame finale, sarà rilasciato un attestato valido ai fini di Legge e come credito formativo permanente (DLgs n.13/2013).		

PROGRAMMA DIDATTICO

1°	Legislazione turistica	40	➤ Legislazione turistica ➤ Legge n. 106/2014 ➤ Codice del Turismo (Legge 24 aprile 2020, n. 27) ➤ Soggetti e attività turistiche ➤ Profili di diritto comunitario ➤ Compiti e funzioni delle istituzioni locali, nazionali ed internazionali nei rapporti con le imprese turistiche ➤ Rapporti tra enti e soggetti che operano nel settore turistico ➤ Legislazione in materia di beni culturali ed ambientali ➤ Disciplina giuridica del commercio elettronico
----	------------------------	----	---

2°	<i>Diritto del lavoro</i>	30	➤ Elementi di diritto del lavoro e relazioni sindacali ➤ Il CCNL nel turismo ➤ I contratti di lavoro nel turismo (accordi integrativi provinciali o aziendali) ➤ Orari, permessi e turni di lavoro ➤ Normativa pari opportunità
3°	<i>Privacy e GDPR</i>	30	➤ Inquadramento normativo – Regolamento europeo GDPR 679/2016 ➤ L'informativa ed il consenso, la conservazione ➤ Diritti dell'interessato, accesso ai dati, rettifica, cancellazione, oblio, portabilità e reclamo
4°	<i>Sicurezza sui luoghi di lavoro</i>	40	➤ La normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro (Dlgs. 81/2008) ➤ Le Direttive Europee ➤ Procedure antincendio (D.P.R. 151/2011) – rischio medio ➤ Primo soccorso aziendale (D.M. 388/2003) ➤ Igiene e salvaguardia ambiente ➤ Fattori di rischio professionali e ambientali ➤ Sviluppo sostenibile ➤ Ecolabel ed Ecoaudit ➤ I DPI e il loro utilizzo
5°	<i>Marketing digitale per il turismo</i>	50	➤ Sociologia del turismo ➤ L'analisi dei mercati e il turismo internazionale ➤ Il marketing turistico e territoriale ➤ Gli alberghi diffusi ➤ Il social media marketing ➤ La registrazione e il posizionamento del sito ➤ I siti Social applicati al turismo ➤ Strategie di comunicazione online, SEO e campagne social media ➤ Il monitoraggio della reputazione on line ➤ Smart hotel: automazione nella gestione degli ospiti. ➤ Strumenti IoT (Internet of Things) per ottimizzare l'esperienza degli utenti. ➤ Progettazione di soluzioni IA per il Turismo
6°	<i>Comunicazione e tecniche di vendita dei servizi turistici</i>	50	➤ Tecniche di vendita ➤ La vendita dei servizi turistici ➤ Comunicazione commerciale ➤ Fidelizzazione della clientela ➤ Brand reputation e lovemarks ➤ Customer care ➤ Gestione dei reclami

7°	<i>Il processo di gestione del servizio ricettivo</i>	60	➤ House keeping, coordinamento attività di room division ➤ Servizi di booking ➤ Check in e check out ➤ Accettazione e Registrazione ➤ Metodologie di pagamento ➤ Etica professionale, portamento e contegno ➤ La gestione del feedback ➤ Customer care ➤ Back office ➤ I programmi di prenotazione ➤ Gestione utilizzo piattaforme di prenotazioni online (Booking, Air b&b, Expedia, ecc...) ➤ L'assegnazione delle camere ➤ I programmi di gestione alberghiera
8°	<i>Accoglienza del cliente e comunicazione</i>	60	➤ Elementi di comunicazione interpersonale ➤ La pragmatica della comunicazione ➤ Ascolto attivo ➤ La comunicazione scritta/ corrispondenza ➤ La comunicazione e le diverse tipologie d'utenza ➤ La comunicazione con i fornitori ➤ La comunicazione telefonica ➤ Tecniche di negoziazione e gestione del conflitto ➤ La comunicazione efficace con il capo e colleghi ➤ I processi di problem solving e decision making ➤ Etica professionale, portamento e contegno ➤ La gestione del feedback ➤ Customer care ➤ Accogliere il cliente ➤ Informare il cliente ➤ Il linguaggio professionale ➤ Il dizionario del turismo
9°	<i>Elementi di tecnica dei trasporti</i>	30	➤ Confronto fra vettori stradali, navali, aerei e loro impatto sui costi ➤ Analisi dei rischi – smarrimento bagagli ➤ Contrattualistica internazionale sui trasporti ➤ Mercato crocieristico ➤ Voli di linea, charter e taxi ➤ Voli non stop, diretti e con coincidenza ➤ Code sharing ➤ Carta del diritto del passeggero ➤ Mobilità sostenibile
10°	<i>Inglese Turistico</i>	50	➤ Termini tecnici del settore turismo ➤ Utilizzo a livello avanzato della lingua inglese ➤ Writing ➤ Listening ➤ Speaking ➤ Reading
11°	<i>Informatica</i>	50	➤ Elaborazione testi Word ➤ Foglio elettronico Excel ➤ Strumenti di presentazione Power Point ➤ L'uso della posta elettronica

12°	<i>Diritto Penale nel turismo</i>	30	➤ Il diritto penale nel turismo ➤ Il contrasto al turismo sessuale a danno di minori o per lo sfruttamento della prostituzione
13°	<i>Tutela del consumatore</i>	30	➤ Normativa nazionale, comunitaria ed internazionale per la tutela del consumatore ➤ Il Codice del Consumo ➤ Enti e Autorità preposti alla tutela del consumatore ➤ Le Associazioni dei consumatori ➤ La tutela giudiziale del consumatore ➤ La giustizia alternativa a servizio del consumatore ➤ D.lgs. 6 agosto 2015 n. 130 "Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori" ➤ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori) ➤ Negoziazioni paritetiche ➤ Conciliazione nel settore del turismo ➤ Le procedure di conciliazione
14°	<i>Amministrazione e contabilità a supporto dell'impresa turistica</i>	60	➤ Fatture e ricevute ➤ Archiviare la documentazione contabile ➤ Incassi e pagamenti ➤ Pagamenti insoluti ➤ Tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa ➤ Software per la gestione contabile ➤ Conoscere i costi ➤ Procedure amministrative principali
15°	<i>Tecniche di scrittura</i>	20	➤ Il processo di business writing, dalla pianificazione alla stesura finale ➤ Pre-writing, studio delle bozze ➤ Editing, tecniche di scrittura, adattamento del tono e della voce del testo ➤ Revisione, individuare e correggere gli errori ➤ Diverse tipologie di testo (email, lettera, circolare, ecc.)
16°	<i>TIROCINIO</i>	270	
17°	ESAME FINALE	Test finale di verifica e colloquio	