

CORSO DI QUALIFICA RESPONSABILE DELLA GESTIONE DI STRUTTURA TURISTICA/DI RISTORAZIONE

Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura
turistica / di ristorazione

RRFP 245

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		
Articolazione	300 ore ➤ 210 ore – didattica ➤ 90 ore - tirocinio curriculare ➤ Esame finale		
Modalità	Le lezioni si terranno in presenza – Sede di Monteroni di Lecce – Viale Trieste n.42		
Obiettivi	Formare figure capaci di inserirsi agevolmente in qualsiasi contesto con competenze di carattere trasversale nella fase di prima accoglienza degli stranieri, nella relazione tra scuola e famiglie e nella realizzazione di interventi e progetti interculturali.		
Requisiti	➤ Età inferiore ai 35 anni ➤ Laurea triennale o specialistica ➤ Essere disoccupati, inoccupati o inattivi ➤ Residenti o domiciliati in un Comune della Regione Puglia <i>oppure</i> ➤ Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore degli istituti tecnici per il turismo oppure titolo equipollente per chi ha conseguito titolo di studio all'estero ➤ I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno		
Attestati	Al termine del percorso formativo sarà rilasciato un Attestato di Qualifica valido ai fini di Legge e come credito formativo permanente su tutto il territorio nazionale ed europeo.		

PROGRAMMA			
N°	Modulo	Durata	Contenuti
1°	Diritto del lavoro	10	➤ Elementi di diritto del lavoro e relazioni sindacali ➤ Il CCNL nel turismo ➤ Orari, permessi e turni di lavoro ➤ Normativa pari opportunità
2°	Legislazione turistica	20	➤ 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
3°	Privacy e GDPR	10	➤ 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°	Sicurezza sui luoghi di lavoro	20	➤ 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°	Marketing digitale per il turismo	15	➤ L'analisi dei mercati e il turismo internazionale ➤ Il marketing turistico e territoriale ➤ 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 ➤ Strumenti di marketing automatizzato basati sull'IA (es. HubSpot, Marketo) ➤ Turismo Sostenibile e IA ➤ Il monitoraggio della reputazione on line ➤ Smart hotel: automazione nella gestione degli ospiti. ➤ Strumenti IoT (Internet of Things) per ottimizzare l'esperienza degli utenti. ➤ Soluzioni IA per il Turismo
6°	Il processo di gestione di una struttura turistica	35	➤ La vendita dei servizi turistici ➤ Turismo enogastronomico ➤ Turismo religioso ➤ Agriturismo ➤ Turismo nautico ➤ Turismo culturale ➤ House keeping, coordinamento attività di room division ➤ Servizi di booking ➤ Accoglienza ➤ Brand reputation e lovemarks ➤ Etica professionale, portamento e contegno ➤ La gestione del feedback ➤ Customer care ➤ Back office ➤ I programmi di prenotazione ➤ I programmi di gestione alberghiera
7°	Amministrazione a supporto dell'impresa turistica	20	➤ Elementi di diritto commerciale ➤ Contrattualistica ➤ Fatture e ricevute ➤ Conoscere i costi ➤ Procedure amministrative principali

8°	Esercizio della leadership	10	➤ Definizione di leadership ➤ Autorità e autorevolezza ➤ La costruzione della propria leadership ➤ La comunicazione e il carisma personale ➤ Il gruppo e il contesto ➤ La relazione con gli altri ➤ Gli stili di leadership ➤ La capacità di influenzare ➤ Attrarre l'attenzione e farsi comprendere ➤ Strategie di persuasione ➤ Bisogni e leve motivazionali ➤ Processo di delega ➤ Ascolto e feedback
9°	Food and Beverage	20	➤ L'organizzazione del reparto Food and Beverage ➤ Conoscenza delle norme igienico-sanitarie e delle procedure di autocontrollo HACCP ➤ Diversi tipi di menù e di carta vini
10°	Inglese Turistico	20	➤ Termini tecnici del settore turismo ➤ Utilizzo a livello avanzato della lingua inglese ➤ Writing ➤ Listening ➤ Speaking ➤ Reading
11°	L'albergo diffuso	10	➤ La storia dell'albergo diffuso ➤ La normativa dell'albergo diffuso ➤ Definizione e caratteristiche di un albergo diffuso ➤ Aprire un Albergo Diffuso ➤ Scelta delle locations ➤ Integrazione nella comunità locale ➤ Offerta di servizi alberghieri e ambienti comuni a tutti gli ospiti alloggiati nei diversi edifici che lo compongono (ricevimento, sale comuni, bar, punto ristoro) ➤ Accoglienza ➤ Cultura e tradizioni del territorio ➤ Animazione turistica nell'albergo diffuso
12°	Diritto penale nel turismo	10	➤ Il diritto penale nel turismo ➤ Il contrasto al turismo sessuale a danno di minori o per lo sfruttamento della prostituzione

13°	Tutela del consumatore	10	➤ 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°	TIROCINIO	90	
15°	ESAME FINALE	Test finale di verifica e colloquio	