

Sezione 3 - Addetto alla reception

Durata (in ore)

150

Ore in aula

150

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 percorso formativo si ispira alla figura professionale dell'Operatore per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa.

Si articola in Unità Formative Capitalizzabili riconducibili alle Unità di competenza tipiche della figura professionale in oggetto, finalizzate a trasferire le conoscenze e le capacità necessarie per inserirsi lavorativamente in ambiente turistico o industriale/aziendale in qualità di addetto all'accoglienza. La formazione erogata, nello specifico, verte sulla gestione dell'accoglienza, sull'acquisizione delle prenotazioni e sull'espletamento delle attività di segreteria amministrativa.

I moduli proposti sono:

- Normativa del settore turistico ricettivo (con particolare riguardo al Testo Unico delle Leggi sulla Pubblica Sicurezza e successive modificazioni; Codice Privacy 193/03; vigenti normative inerenti la prevenzione incendi) -20 ore

I contenuti di tale modulo sono correlati alle conoscenze della UFC gestione dell'accoglienza-541- Tecniche di Hotel Management (con particolare riguardo ai principali strumenti elettronici per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...; i programmi informatici per la gestione delle prenotazioni ed altre attività afferenti la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc.); struttura e servizi dell'albergo) -25 ore

I contenuti di tale modulo sono correlati alle conoscenze della UFC gestione dell'accoglienza-541.

- Comunicazione Efficace (nello specifico: tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale; tipologie di utenza; tecniche di gestione del reclamo) -25 ore

I contenuti di tale modulo sono correlati alle conoscenze della UFC gestione dell'accoglienza-541.

- Tecniche di Accoglienza -15 ore

I contenuti di tale modulo sono correlati alle conoscenze della UFC 543 acquisire le prenotazioni

Tecniche di gestione del Front Office: il Check-in ed il Check-out- 35 ore

I contenuti di tale modulo sono correlati alle conoscenze della UFC UC 543 acquisire le

prenotazioni

- Tecniche di Marketing & Sales Management (con un focus anche su web marketing ed e-marketing) -20 ore

I contenuti di tale modulo sono correlati alle conoscenze della UFC UC 543 acquisire le prenotazioni.

- Cenni di aspetti Amministrativi (con particolare riguardo a elementi di base di contabilità (ricevute, riscossioni, pagamenti); modalità di archiviazione documenti; tecniche di rendicontazione; principali software di contabilità);- 10 ore

I contenuti di tale modulo sono correlati alle conoscenze della UFC espletamento dell'attività di segreteria amministrativa 1773 ;

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. Talvolta le due modalità di verifica si possono combinare secondo la natura teorico-pratica della UF. Il criterio di valutazione delle prove prevede che la sufficienza sia rappresentata da un punteggio minimo del 60%.

La valutazione effettuata con questi strumenti si interseca con quella effettuata dai docenti sulle abilità pratico operative acquisite ed osservate in aula e nei contesti di apprendimento. Anche in questo caso, la soglia minima di esito positivo della valutazione è 60/100.

Per ogni ora di formazione svolta l'allievo maturerà 25 crediti formativi, il cui riconoscimento gli consentirà di capitalizzare le competenze acquisite in vista di un eventuale inserimento in un nuovo percorso di formazione.

Le valutazioni delle conoscenze scaturite dalle verifiche di fine modulo e le valutazioni delle capacità degli allievi fornite dai docenti confluiranno nella 'Dichiarazione degli apprendimenti' che è un'attestazione che fornirà all'allievo un quadro completo del percorso formativo svolto e riporterà il numero di crediti formativi che l'allievo avrà conseguito

Fabbisogno Occupazionale

Il crescente incremento del settore turistico spinge gli operatori a cercare costantemente figure di questo tipo, che abbiano competenze specifiche e che siano formate e aggiornate sui continui cambiamenti del servizio accoglienza di questo settore.