

## Addetto/a all'Accoglienza Turistica

<b>Premessa</b>	<p>Nell'ambito della realizzazione del progetto finanziato da Regione Puglia sul dispositivo Garanzia Giovani, gli allievi, al termine del percorso formativo potranno svolgere un tirocinio formativo e/o inserimento lavorativo.</p> <p>Il percorso formativo afferisce alla Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al Repertorio Regionale Formazione Professionale ed alla figura professionale 252 - operatore/operatrice per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa</p>
<b>Destinatari</b>	<p>Giovani entro i 29 anni disoccupati o in cerca di prima occupazione che non abbiano in corso un percorso di formazione, un tirocinio formativo o servizio civile. Diploma di scuola media superiore.</p>
<b>Contenuti</b>	<p><b>GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA (UC 541) - durata 70 ore</b> Contenuti: accogliere il cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.); accompagnare il cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.); evadere le richieste della clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva; interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti; interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in; leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità</p> <p><b>ACQUISIRE LE PRENOTAZIONI (UC 543) - durata 70 ore</b> Contenuti: aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di vendita; comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni; gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive; interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni</p> <p><b>ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (UC 1773) durata 60 ore</b> Contenuti: applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro; applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche; applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte; emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti; mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili; produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza; svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della struttura; usare il pc e i programmi applicativi della contabilità</p>
<b>Modalità di Valutazione Finale</b>	<p>Il sistema di verifica e valutazione degli apprendimenti in itinere e finale è parte essenziale ed integrante del metodo didattico. Esso è elemento motivante ed incentiva sforzo ed iniziativa; permette un costante feedback sia nei riguardi dello studente che in quelli del corpo docente sui progressi nel processo di apprendimento. Aiuta inoltre il docente ed il team didattico stesso a controllare l'efficacia delle metodologie didattiche utilizzate. Il metodo di verifica usato per ogni prova sarà coerente con le strategie didattiche impiegate nella relativa area disciplinare o UC e deve permettere allo studente di dimostrare di aver conseguito i livelli di preparazione richiesti. Oltre alle prove di verifica in itinere al termine del percorso formativo saranno strutturate e somministrate prove di verifica scritte ovvero scritte ed orali il cui obiettivo sarà verificare in particolare il livello raggiunto di conoscenze e capacità previste e descritte nelle UC primarie e negli ulteriori moduli formativi completano il percorso formativo.</p>

**Metodologia  
didattica**  
**Attestazione  
Finale**  
**Durata**  
**Descrizione  
durata**

Saranno inoltre rilasciati, come da normativa, gli **attestati** relativi alle **Norme sicurezza sui luoghi di lavoro, Privacy e Primo Soccorso.**

Formazione teorico/pratica in aula

**Dichiarazione degli apprendimenti**

200 ore

dal lunedì al venerdì per un massimo di 8 ore al giorno