

Dati Generali

Denominazione e Corso	Corso di segreteria e accoglienza turistica
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
Tipo Proposta (se Sezione 2)	-
Figura	251 - Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono - Addetto al ricevimento banconiere di agenzia di viaggio

Caratteristiche

Denominazione Corso	Corso di segreteria e accoglienza turistica
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRFP
Figura Riferimento	di 251 - Operatore/operatrice per le attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono - Addetto al ricevimento banconiere di agenzia di viaggio
Settore riferimento	di turismo alberghiero e ristorazione
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
N.ro Ore Laboratorio	0
Tipologia Laboratorio	-
Prerequisiti d'ingresso	aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto.
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	1 – Presentazione delle offerte (UC 477) - 70 ore Fondamenti di geografia turistica Elementi di geostoria Storia della Puglia Elementi di storia dell'arte Storia dell'arte pugliese Cultura del territorio regionale Fondamenti delle tecniche di ricerca di mercato Analisi del mercato turistico nazionale e regionale Fiere, sagre, eventi e manifestazioni folkloristiche pugliesi Reti logistiche e costruzione dei percorsi di viaggio

Elementi di base di analisi del budget
Il processo di budgeting
Tecniche di analisi dei bisogni e delle esigenze dei clienti

2 – Organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici (UC 479) – 46 ore

Elementi di Marketing turistico
Marketing territoriale (creazione dell'offerta, promozione)
Teoria e tecniche di progettazione di pacchetti turistici
Tecniche di valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici
Tecnica turistico-alberghiera
Prenotazioni, ticket, voucher e prodotti assicurativi inerenti al viaggio
Tecniche di gestione dei rapporti con i fornitori
Tecniche di comunicazione
Tecniche di gestione del reclamo
Gestione del conflitto e problem solving
Tecniche di ascolto (Feedback e ascolto attivo. Diagnosi delle esigenze dell'interlocutore)
Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali)
Gestione dei rapporti con i clienti con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)

3 - Sicurezza sul lavoro e Legislazione turistica (UC 479 – UC 1773) - 36 ore

Normativa relativa al settore turistico
Elementi di legislazione ambientale
Normativa sulla privacy e trattamento dei dati
Normativa in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro del settore di riferimento
Norme generali di sicurezza sul lavoro (TU 81/2008, D. Lgs. 626/94; 242/96; 46/90; L. 283/62; D. M. 327/80; 547/95)
Caratteristiche e campi di applicazione dei dispositivi di protezione individuale
Norme di buona prassi igienica: pulizia degli ambienti di lavoro e igiene personale
Tecniche di pulizia e igienizzazione degli ambienti

4 - Segreteria amministrativa (UC 1773) – 24 ore

Elementi di base di contabilità
Contabilità per la gestione delle funzioni di segreteria
Contabilità per riscossioni e pagamenti
Gestione schedari relativi a clienti e fornitori
Tecniche di tenuta dei registri contabili
Tecniche di archiviazione e classificazione manuale delle informazioni e della documentazione
Tecniche di monitoraggio e di valutazione dei servizi amministrativi
Processi e cicli di lavoro del servizio di segreteria

5 – Informatica per l'assistenza turistica (UC 1773) – 24 ore

Principali software di contabilità
Strumenti informatici per emettere fatture o ricevute fiscali
Informatica per l'archiviazione dei documenti
Tecniche di archiviazione e classificazione digitale delle informazioni

	<p>Informatica per l'inserimento dati contabili</p> <p>Informatica per il monitoraggio e la valutazione dei servizi turistici</p> <p>Informatica per la trasmissione di informazioni</p> <p>Informatica per elaborare report</p> <p>Tecniche di promozione delle attività di animazione attraverso il web</p>
Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti	<p>Si prevedono verifiche intermedie (in itinere), a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
Attestazione Finale	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)	<p>Per la figura formata i primi inserimenti lavorativi possono essere individuati in piccole agenzie di viaggi, agenzie legate ad associazioni di vario genere. Una significativa esperienza professionale in questo ambito può far sì che questa figura si inserisca anche in aziende come grandi Tour Operator nazionali o regionali.</p> <p>Una volta raggiunto un elevato livello di esperienza si possono ricoprire incarichi di sempre maggiore responsabilità, fino ad assumere ruoli di tipo direttivo. Le prospettive occupazionali sono incoraggianti, anche in conseguenza della domanda di maggiore specializzazione e competenza professionale che attualmente vengono richieste ad un'agenzia di viaggi. Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti agli sportelli e ai movimenti di denaro" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 10,7%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale è quindi aumentata di 19.069 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 94.002 assunzioni, di cui 74.932 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 19.069 per aumento dello stock occupazionale (ISFOL 2019).</p>

Unità di Competenze

Codice UC – 477 -	
Denominazione AdA	presentazione delle offerte
Descrizione della performance	individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste
Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • analizzare i vari pacchetti e le diverse offerte fatte dai principali tour operator per poterli presentare esaurientemente alla clientela • comprendere le esigenze della clientela interpretando le loro aspettative ed esigenze, mostrando calma, pazienza e cortesia • costruire le tariffe di percorsi (anche complessi) per l'organizzazione di itinerari attraverso l'utilizzo di cataloghi, dati informatici, depliant, guide turistiche ed altre fonti • decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento in modo da proporre offerte sempre aggiornate
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di base di analisi del budget per una valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici • fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del singolo territorio • fondamenti delle tecniche relative alle ricerche di mercato per identificare le principali offerte presenti • psicologia del turismo per una corretta interpretazione e analisi dei bisogni manifesti e latenti dei clienti dell'agenzia • reti logistiche al fine di orientare il cliente nella programmazione del viaggio <p>primaria si</p>
Codice UC – 479 -	
Denominazione AdA	organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici
Descrizione della performance	svolgere attività di assistenza e consulenza turistica utilizzando sistemi informativi aziendali specifici e individuando i fornitori ed i collaboratori più adatti

Capacità/Abilità	<ul style="list-style-type: none"> • curare i rapporti con clienti per poter migliorare la fidelizzazione degli stessi • curare le fasi di accoglienza della clientela in maniera accurata in modo da fidelizzarla • effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti il viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc...) • effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher, calcolo delle tariffe ed emissione della biglietteria per trasporto aereo, ferroviario, navale, stradale utilizzando la strumentazione informatica specifica (terminali) • fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici) • noleggiare i mezzi di trasporto verificando quelli più idonei alla tipologia del viaggio e dell'utenza
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • normativa relativa al settore turistico per la gestione corretta delle informazioni date ai clienti • principali caratteristiche geografiche, storico-culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei principali paesi riconosciuti come meta turistica per poter indirizzare l'utenza secondo le aspettative ed esigenze • tecnica turistico-alberghiera per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori • tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.) • tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva <p>primaria si</p>
Codice UC – 1773	
Denominazione AdA	espletamento dell'attività di segreteria amministrativa
Descrizione della performance	operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori)

Capacità/Abilità

- adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
- 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

Conoscenze

- 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
- normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore
- principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali
- procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento
- processi e cicli di lavoro del servizio
- 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~~

–primaria NO