

Sezione 3 - Addetto al ricevimento

Durata (in ore)

200

Ore in aula

200

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 progetto nasce dalla necessità di formare figure specializzate nel settore del turismo che siano in grado di operare nelle strutture ricettive ed extraricettive.

Il percorso formativo si comporrà di due Unità di Competenza (UC) 'primarie', ovvero della durata di 70 ore cadauna, e di un'UC secondaria di riferimento, della durata di 60 ore, articolate come segue:

1) UC 541 - 279: Gestione dell'accoglienza (70 ore)

Contenuti:

'normativa inerente il settore turistico ricettivo: t.u.l.p.s. (testo unico leggi pubblica sicurezza) e successive modificazioni, codice privacy 196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schedine di notifica degli alloggiati

'principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...

'programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc...)

'struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i reparti

'tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)

'territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare

'tipologie di utenza (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva

'vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo

2) UC 543 - 280: Acquisire le prenotazioni (70 ore)

Contenuti:

'Nozioni di Web Marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce

'Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle prenotazioni

'Software di gestione alberghiera per monitorare l'occupazione delle camere e delle sale comuni

'Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front office di una struttura ricettiva

'Utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri di prenotazione per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela

3)UC 1773 - 993: Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa (60 ore)

La formazione relativa all'UC 3 condurrà gli allievi ad 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)

Contenuti:

'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

'tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione

Attestazione finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Modalità Valutazione Finale degli Apprendimenti

L'attività di monitoraggio consisterà nel verificare, durante la prassi formativa, l'incidenza di 'indicatori' relativi a parametri quanto-qualitativi della qualità formativa erogata rispetto a quella

recepita, misurando la soddisfazione delle aspettative, la soluzione di problemi organizzativi, socio-economici o di lavoro e i risultati attesi (per allievi/utenti, docenti, esperti, azienda, tutor, coordinatori).

La fase del monitoraggio pone come obiettivo il controllo costante dell'andamento del percorso formativo sul piano didattico e su quello organizzativo-gestionale e la rilevazione in itinere del livello di partecipazione e di soddisfazione degli allievi attraverso l'osservazione delle dinamiche d'aula da parte di docenti e tutor.

La valutazione degli input comporterà l'analisi delle risorse, economiche e umane, coinvolte nell'espletamento dell'attività formativa; dei metodi, cioè il livello delle performance didattiche dei formatori e del tutor rispetto a standard didattico-professionali; della didattica, cioè l'efficacia-efficienza dei supporti didattici.

Nella fase valutativa, invece, si verifica il grado di apprendimento che ciascun allievo raggiunge al termine dei moduli formativi al fine di valutare il livello di acquisizione delle competenze in termini di conoscenze e capacità. Il punteggio finale dato dalla somma di tutte le verifiche (valutazione intermedia), se uguale o superiore a 70, potrà influenzare il risultato della verifica finale. La valutazione intermedia consentirà allo staff di coordinamento di calibrare ed eventualmente intervenire in caso di mancato raggiungimento del punteggio minimo attraverso interventi di recupero individuale.

La valutazione finale verrà effettuata al termine del percorso formativo mediante la somministrazione agli allievi di questionari a risposta multipla che consentirà di rilevare il grado di padronanza dei saperi e delle competenze trasferite in aula.

Fabbisogno Occupazionale

Gli obiettivi e le finalità della proposta progettuale condividono e sono coerenti con quanto stabilito nella documentazione programmatica del Quadro Strategico Nazionale (QSN), secondo cui, le attività di formazione devono garantire lo sviluppo di competenze effettivamente utilizzabili e spendibili, nonché favorire lo sviluppo occupazionale. Allo stesso modo, la qualità progettuale andrà ad incidere non solo sullo sviluppo delle capacità individuali ma anche organizzative. Gli allievi infatti, saranno portatori di Know How innovativi che andranno ad incidere positivamente sullo sviluppo delle strategie aziendali.

Il progetto infatti, non si sofferma solo sui contenuti richiesti dal ruolo, ma soprattutto sugli obiettivi che vuole perseguire. Ad esempio, la necessità di ovviare all'inadeguata preparazione linguistica si traduce nel rendere il receptionist in grado di accogliere il turista straniero nel migliore modi; la necessità di implementare le competenze in ambito di accoglienza del turista si traduce nel rendere il receptionist in grado di utilizzare tecniche di comunicazione e accoglienza idonee e così via. L'ottica entro cui si sviluppa la proposta progettuale e che ha motivato alla scelta finale di formare la figura dell'Operatore per il servizio di accoglienza, l'acquisizione di prenotazioni, la gestione dei reclami e l'espletamento delle attività di segreteria amministrativa si muove secondo un approccio olistico, secondo cui il tutto è più della somma delle parti:

- riferimento allo standard professionale predefinito
- analisi dei fabbisogni del territorio

- analisi dei fabbisogni organizzativi
- definizione degli obiettivi
- coerenza dei contenuti rispetto agli obiettivi
- metodologie idonee allo sviluppo delle competenze definite

Il Rapporto relativo al 'Piano Strategico e studio di fattibilità per il marketing e lo sviluppo turistico in Puglia' ha evidenziato, tra le altre, un basso livello di formazione degli addetti ai lavori e delle potenziali nuove risorse da impiegare, ad esempio:

- ridotta qualità dei servizi turistici;
- mancanza di una diffusa cultura dell'accoglienza;
- insufficienti competenze in materia di aggregazione dell'offerta;
- inadeguata preparazione linguistica.

L'analisi dei dati numerici e dei prodotti turistici pugliesi fa ben sperare in termini di accusabilità e crescita economica del territorio e suggerisce l'importanza del settore per lo sviluppo locale e la formazione degli addetti ai lavori presenti e futuri

Attraverso una specifica pianificazione degli investimenti e degli strumenti di formazione, pertanto, potranno essere immesse nel mercato del lavoro, non solo le necessarie professionalità e competenze che il settore turistico richiede, ma anche quelle il cui fabbisogno è strettamente connesso all'attuazione dei fini strategici.

Alla luce di queste analisi, il potenziamento del curriculum formativo dei lavoratori, e di coloro che si apprestano a diventare tali, rappresenta la strada maestra per il superamento di questa delicata fase congiunturale, in quanto l'investimento capillare nel capitale umano ottenibile mediante un sistema organizzato di life-long learning consentirà loro di gestire le proprie carriere e condotte professionali con preparazione e rivitalizzazione del proprio expertise in funzione delle innovazioni di processi e di prodotti.