

## Sezione 3 – Addetto all'accoglienza turistica

### 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

GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA (UC 541) - 70 ore

#### 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.

ACQUISIRE LE PRENOTAZIONI (UC 543) - 70 ore

#### 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.

ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (UC 1773) - 60 ore

#### 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.

## **Attestazione finale**

Dichiarazione degli apprendimenti

## **Modalità valutazione finale degli apprendimenti**

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.