



REGIONE  
PUGLIA



# Programma MiFormoeLavoro

Avviso pubblico per la concessione di un voucher formativo e voucher di servizio per l'accompagnamento al lavoro in favore di disoccupati -  
POR PUGLIA 2014-2020 Asse VIII - Promuovere la sostenibilità e la qualità dell'occupazione e il sostegno alla mobilità professionale.  
Azione 8.2 - "Interventi rivolti ai disoccupati" (FSE)

## Percorso Formativo: Tecnico per la gestione dei servizi di ricevimento

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Percorso Formativo    | Tecnico per la gestione dei servizi di ricevimento  |
| Figura di riferimento | 256 - tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento   |
| Obiettivi e contenuti | <p>La struttura del percorso prevede la suddivisione dei contenuti didattici in più unità formative.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b><u>Elementi di organizzazione aziendale</u></b><br/>Metodologie di analisi delle competenze<br/>tecniche di selezione del personale<br/>tecniche di valutazione del potenziale risorse umane<br/>Metodi di valutazione del potenziale e delle prestazioni<br/>Normativa sui contratti collettivi nazionali di lavoro (CCNL)<br/>Normativa sulla tutela della salute e sicurezza dei lavoratori in tutti i settori di attività<br/>Tecniche e metodologie di gestione e sviluppo delle HR attraverso il TQM<br/>Elementi di comunicazione interpersonale</li><li>➤ <b><u>Elementi di informatica, internet e posta elettronica</u></b></li><li>➤ <b><u>Offerta turistica locale</u></b><br/>Il sistema turistico pugliese: punti di forza e aree di miglioramento<br/>Le caratteristiche del territorio<br/>Flussi turistici e mete nel territorio pugliese;<br/>I sistemi turistici locali, territoriali e di prodotto</li><li>➤ <b><u>Normativa del settore turistico</u></b><br/>Fonti del diritto nella legislazione del settore turistico<br/>Le direttive comunitarie relative al settore di riferimento<br/>La legge quadro sul turismo ed elementi base della legislazione turistica<br/>La legislazione regionale<br/>I principali contratti in uso nel settore</li><li>➤ <b><u>Organizzazione alberghiera</u></b><br/>Le strutture organizzative e l'organigramma<br/>La progettazione organizzativa<br/>I concetti di efficacia e di efficienza;<br/>Le basi per la creazione delle unità organizzative;</li><li>➤ <b><u>Il marketing turistico</u></b><br/>Il concetto di marketing<br/>Il sistema informativo di marketing: le analisi e le ricerche di mercato qualitative e quantitative<br/>Le scelte operative di marketing-mix: Prodotto, Prezzo, Distribuzione, Comunicazione</li></ul> |

➤ **La pianificazione operativa:**

Il prezzo  
Il prodotto/servizio;  
La comunicazione

➤ **Il marketing dei servizi e la customer satisfaction**

Il Customer Relationship Management e le modifiche che questa impostazione sta imponendo all'interno delle strutture organizzative aziendali  
Customer Satisfaction

➤ **Web marketing:**

L'analisi della concorrenza su internet  
Il cliente in internet  
La visibilità di un sito web  
Attirare e fidelizzare l'utenza internet  
Internet e customer satisfaction;  
Le tecniche del web Marketing  
I Social network e la costruzione dei blog

➤ **Tecnica alberghiera**

➤ **Tecniche di accoglienza clienti**

➤ **Elementi di comunicazione interpersonale**

Ascolto attivo e comunicazione efficace  
I livelli della comunicazione  
Le relazioni interpersonali efficaci: l'empatia  
Team Building  
Problem solving

➤ **La fidelizzazione dei clienti**

La strategicità della fidelizzazione del cliente: il ruolo del servizio;  
Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente;  
Creare programmi per clienti fedeli e per attirare i clienti;  
La fidelizzazione: saper essere proattivi  
Il CRM

Durata (in ore)

210

Prerequisiti  
d'ingresso

Titolo di istruzione superiore o almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento

Modalità  
Valutazione  
Finale  
degli  
Apprendimenti

La valutazione dell'apprendimento coincide sostanzialmente con l'analisi dei cambiamenti indotti nei partecipanti dall'intervento formativo, in termini di implementazione di nuove competenze o di rafforzamento/riqualificazione di quelle già possedute.

Si tratta di una fase di riflessione sul cambiamento individuale.

La fase valutazione permetterà di misurare l'andamento, l'efficienza e l'efficacia del corso rispetto agli obiettivi prefissati. Per tale scopo si utilizzeranno indicatori specifici che permetteranno di valutare i risultati e l'impatto della formazione svolta.

Nello specifico, il corso prevede in fase finale lo svolgimento di una prova oggettiva di verifica finale che avrà lo scopo di appurare le conoscenze acquisite da ogni singolo corsista.

Le prove oggettive di profitto o prove strutturate che si utilizzeranno saranno caratterizzate dalla chiusura degli stimoli e delle risposte in modo tale da evitare

|                     |  |
|---------------------|--|
|                     | <p>la soggettività del partecipante nel momento in cui interpreta le domande e la soggettività del docente (coordinatore o tutor) nel momento in cui valuta le risposte.</p> <p>Tali prove offrono infatti diversi vantaggi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• oggettività: nella correzione delle prove e nell'attribuzione dei punteggi</li> <li>• risparmio di tempo: i test a domande chiuse consentono una correzione molto veloce perché i punteggi sono predefiniti</li> <li>• pari condizioni: le prove oggettive garantiscono che tutti i soggetti ai quali viene somministrato il test, si trovino nelle stesse condizioni di lavoro, poiché sono identiche le domande e i tempi di risposta.</li> </ul> <p>Le domande a risposta chiusa che costituiranno i test di verifica finale potranno essere di diverso tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• domande del tipo vero/falso: che consentono una sola risposta</li> <li>• domande a scelta multipla: si sottopongono al destinatario una serie di risposte tutte verosimili tra le quali, tuttavia, una sola è la risposta esatta</li> <li>• inserimenti: si tratta di brevi testi di risposta in cui bisogna inserire parole o frasi mancanti, scegliendole da un elenco sottostante</li> <li>• corrispondenze: la domanda consta di due elenchi di parole chiave che devono essere associate tra loro</li> </ul> <p>La valutazione degli apprendimenti attraverso prove strutturate avverrà assegnando punteggi ai singoli item del test.</p> |
| Attestazione finale | Dichiarazione degli apprendimenti  |

#### Unità di competenze correlate al Percorso Formativo

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Denominazione AdA             | <b>Gestione del personale addetto al ricevimento</b>  |
| Descrizione della performance | organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento, compilando i turni settimanali dei lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze e garantendo il servizio ad ogni turno  |
| Unità di competenza correlata | 981   |
| Capacità                      | <p>organizzare i propri collaboratori in base ai compiti loro assegnati e relativamente al loro inquadramento contrattuale</p> <p>adeguare i ruoli ed i compiti degli addetti tenendo conto delle politiche aziendali</p> <p>collaborare con la direzione/proprietà alla selezione del personale, al fine di individuare i migliori candidati a ricoprire la posizione ricercata</p> <p>pianificare la formazione degli addetti al ricevimento</p> <p>sovrintendere al lavoro di tutti gli addetti del reparto ricevimento intervenendo, se necessario, con correttivi di attribuzione di compiti e ruoli</p> |
| Conoscenze                    | <p>contratti nazionali di lavoro ed integrativi provinciali o aziendali, per organizzare orari, ferie, permessi, ecc... per predisporre le turnazioni utili al mantenimento del servizio ad ogni turno</p> <p>nozioni e tecniche di analisi del lavoro e delle competenze al fine della rilevazione della necessità di formazione per il personale dipendente</p> <p>personal computer, programmi di gestione alberghiera ed altre attrezzature elettriche/elettroniche a disposizione del reparto ricevimento</p>  |



REGIONE  
PUGLIA



tecniche di trasferimento del know how e di tutte le informazioni utili all'aggiornamento continuo del personale addetto  
tecniche di gestione del personale per organizzare il lavoro, gestendo in maniera efficace ed efficiente tutti i collaboratori

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Denominazione AdA</b>             | <b>Promozione della struttura ricettiva</b>  |
| <b>Descrizione della performance</b> | promuovere la struttura nei principali canali di vendita quali: fiere, educational, workshop di settore ed i principali provider al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura   |
| <b>Unità di competenza correlata</b> | 985  |
| <b>Capacità</b>                      | fidelizzare i clienti attraverso le politiche di customer care<br>applicare le principali leggi e normative del settore turistico<br>attuare le politiche aziendali seguendo le indicazioni impartite dalla direzione/proprietà<br>garantire in ogni periodo dell'esercizio il livello occupazionale, utilizzando i contratti stipulati con agenzie di viaggio e tour operator<br>promuovere un'offerta di servizi differenziata a seconda dei mercati di riferimento  |
| <b>Conoscenze</b>                    | dinamiche e flussi delle prenotazioni per pianificare e garantire il livello di utilizzo richiesto dalla direzione/proprietà<br>politiche di booking (camere/sale riunioni) per collaborare con la direzione/proprietà alla definizione delle varie strategie di vendita secondo le necessità dettate dal mercato<br>politiche di promozione aziendale utili ad incrementare il livello occupazionale della struttura ricettiva<br>principali normative sugli accordi internazionali per collaborare con la direzione/proprietà alla stipula degli accordi e convenzioni con le adv ed i t.o.<br>principali provider e motori di ricerca internet per conseguire il maggior livello di occupazione camere attraverso il posizionamento dell'azienda sui principali siti internet<br>principali adv (agenzie di viaggio) e t.o. (tour operator), al fine di collaborare con la direzione/proprietà nella stipula di convenzioni e contratti per la vendita delle camere e delle sale riunioni |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Denominazione AdA</b>             | <b>Attuazione delle politiche di gestione del cliente</b>  |
| <b>Descrizione della performance</b> | attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati |
| <b>Unità di competenza correlata</b> | 986  |
| <b>Capacità</b>                      | supervisionare il lavoro svolto dai collaboratori al fine di verificare che ognuno abbia ottemperato ai propri incarichi   |

Conoscenze

assistere i clienti per la soluzione di problemi o per la soddisfazione di richieste particolari  
collaborare con i capi servizio degli altri reparti  
verificare il mantenimento dei requisiti obbligatori attraverso il controllo con gli altri reparti della struttura

organizzazione degli altri reparti della struttura affinché l'attività svolta nell'intero reparto ricevimento sia adeguata allo standard qualitativo aziendale  
principali normative europee, nazionali, regionali, comunali per il mantenimento dei requisiti obbligatori relativi alla classificazione di appartenenza della struttura  
principali programmi di gestione alberghiera per il corretto funzionamento del reparto ricevimento  
tipologie contrattuali sottoscritte dalla direzione/proprietà con i tour operator e le agenzie di viaggi, al fine di applicare le tariffe previste dai contratti  
tecniche di gestione dei reclami per risolvere le segnalazioni di disservizio ricevute dai clienti

FORMAZIONE



ZIONE