



Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente

Modulo 2: Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale

Modulo 3: Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

Modulo 4: Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

Modulo 5: Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

Modulo 6: Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane

Modulo 7: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

Modulo 8: Implementazione e gestione di un sistema qualità

Modulo 9: Gestione della customer satisfaction

Modulo 10: Promozione dell'offerta turistica

## Dettaglio

---

Modulo 1: Accoglienza e assistenza al cliente

- elementi di marketing dei servizi turistici
- modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto
- principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente
- tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
- terminologia di settore in lingua straniera

Modulo 2: Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale

- elementi di diritto commerciale
- elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
- elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale
- logiche della pianificazione strategica
- organizzazione e gestione aziendale
- prodotti e servizi assicurativi business
- prodotti e servizi bancari business
- sistemi di contabilità analitica
- sistemi di reportistica aziendale
- stili di controllo

- tecniche di analisi per indici (ratios)
- tecniche della gestione budgetaria
- tecniche di misurazione delle performance

Modulo 3: Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori

- caratteristiche funzionali di prodotti e servizi
- elementi relativi alla normativa su contratti e appalti
- sistemi informatici per la gestione degli acquisti
- tecniche di analisi costi-benefici
- tecniche di comunicazione efficace
- tecniche di negoziazione

Modulo 4: Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

- elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento
- norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario
- tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento prima e dopo il servizio

Modulo 5: Applicazione del sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari

- tipologie di documenti da predisporre per la registrazione delle attività
- tipologie di rischio associate alla produzione degli alimenti
- tipologie di sistemi di monitoraggio del processo di produzione di un alimento

Modulo 6: Coordinamento dei diversi operatori e delle risorse umane

- elementi di organizzazione aziendale
- elementi e tecniche di organizzazione del lavoro
- normativa sui contratti di settore
- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche e strumenti di esercizio della leadership
- tecniche e strumenti per l'attribuzione di compiti e responsabilità

Modulo 7: Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

- criteri e metodi per la valutazione dei rischi
- legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza
- metodi di sorveglianza
- misure generali di tutela
- organi di vigilanza, controllo, assistenza
- principali rischi e misure preventive/protettive in ambito lavorativo
- principali rischi legati all'uso di attrezzature
- principali soggetti coinvolti nella gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, relativi obblighi e responsabilità
- procedure di emergenza e primo soccorso

- uso e manutenzione dei principali dispositivi di protezione individuale

#### Modulo 8: Implementazione e gestione di un sistema qualità

- analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo
- criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità
- criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori
- elementi di analisi organizzativa
- gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore
- metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing
- metodi per la gestione dei reclami
- metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità
- nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità
- principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità
- tecniche di conduzione degli audit interni
- tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale

#### Modulo 9: Gestione della customer satisfaction

- tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
- tecniche di fidelizzazione della clientela
- tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita

#### Modulo 10: Promozione dell'offerta turistica

- caratteristiche del servizio offerto
- elementi di marketing dei servizi turistici
- geografia turistica e storia del territorio
- metodologie e strumenti di marketing turistico
- strategie di comunicazione del prodotto
- strumenti di pubblicità e comunicazione
- strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)
- tecniche di promozione e vendita
- terminologia di settore in lingua straniera