

**STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO  
PROFILO PROFESSIONALE TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO-RICETTIVI**

**1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZE E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO**

Unità di Competenze	Unità di Risultati di Apprendimento
--	Unità di risultati di apprendimento "Inquadramento della professione"
Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali	Unità di risultati di apprendimento "Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali"
Pianificazione attività ricevimento	Unità di risultati di apprendimento "Implementare e attuare politiche di gestione del booking"
	Unità di risultati di apprendimento "Pianificare e organizzare il lavoro"
Gestione flussi informativi	Unità di risultati di apprendimento "Gestire i flussi informativi"
Tenuta conforme alloggi e camere	Unità di risultati di apprendimento "Gestire gli alloggi e le camere"
	Unità di risultati di apprendimento "Monitorare la qualità della struttura e del servizio erogato"
Accoglienza cliente e customer satisfaction	Unità di risultati di apprendimento "Gestire la comunicazione e la relazione con il cliente - ricettività"
	Unità di risultati di apprendimento "Lingua inglese applicata al settore ricettivo"
	Unità di risultati di apprendimento "Rilevare la <i>customer satisfaction</i> "
--	Unità di risultati di apprendimento "Sicurezza sul luogo di lavoro"

**2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 5****3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO***Titoli di studio:*

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado
- Coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero, devono presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente, che ne attesti l'equipollenza/corrispondenza di valore con i titoli rilasciati nello Stato di provenienza, ai fini della verifica dei livelli di scolarizzazione.

*Conoscenza linguistica:*

- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.

*Permesso di soggiorno per cittadini extracomunitari*

- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno, valido per l'intera durata del percorso.

#### 4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
1.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientamento al ruolo</li> <li>• Il settore della ricezione turistica, tendenze ed evoluzione</li> <li>• Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali</li> </ul>	<p><i>"Inquadramento della professione"</i></p>	16	--	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementi di marketing strategico e operativo</li> <li>• Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato</li> <li>• Tecniche di benchmarking</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita di servizi</li> <li>• Elementi di contabilità e budgeting</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare i dati relativi al mercato obiettivo al fine di inquadrare il sistema dei competitors, le minacce e le opportunità</li> <li>• Definire la tipologia dei servizi da proporre ed il relativo posizionamento sul mercato, sulla base delle caratteristiche della struttura e delle risorse disponibili</li> <li>• Definire il pricing dei servizi individuando i margini di guadagno</li> <li>• Monitorare l'andamento delle attività in relazione agli obiettivi</li> <li>• Individuare i canali e le modalità di promozione dei servizi</li> <li>• Elaborare modalità e percorsi di fidelizzazione del cliente, anche in ottica di disintermediazione dell'offerta rispetto alle piattaforme commerciali delle On line Travel Agencies</li> </ul>	<p><i>"Definire l'offerta dei servizi di ricettività e le politiche promozionali"</i></p>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
3.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologie e caratteristiche di prenotazioni, di convenzioni con imprese e con agenzie di viaggio</li> </ul>	<p><i>"Implementare e attuare politiche di gestione del booking"</i></p>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di yield management</li> <li>• Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire le politiche di gestione del booking in rapporto alla stagionalità e alla presenza di attività complementari - fiere, congressi, concerti ecc.</li> <li>• Stabilire modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni</li> </ul>				
4.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinare piani di lavoro e distribuzione dei compiti dell'area ricevimento</li> <li>• Prevedere un sistema di vigilanza e controllo dei servizi di sicurezza</li> </ul>	<i>"Pianificare e organizzare il lavoro"</i>	24	max 4	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
5.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>• Procedure amministrativo - contabili</li> <li>• Legislazione in materia di accoglienza alberghiera</li> <li>• Normativa in materia di trattamento dei dati personali</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definire procedure per l'integrazione informatizzata dei dati dei diversi servizi della struttura - ristorativi, di animazione ecc.</li> <li>• Identificare le modalità di trasmissione delle informazioni relative ai soggiorni nella struttura attraverso un sistema informatizzato di elaborazione dei dati</li> <li>• Stabilire procedure e modalità di tenuta della contabilità dei clienti</li> <li>• Valutare lo stato di utilizzo dei sistemi informativi nelle attività di ricezione ed accoglienza clienti</li> </ul>	<i>"Gestire i flussi informativi"</i>	40	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

N.	Articolazione dell'Unità di competenze	Unità di risultati di apprendimento	Durata minima	di cui in FaD	Crediti formativi
6.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche e procedure per il riordino e la pulizia di alloggi e spazi comuni</li> <li>Procedure di verifica della funzionalità di accessori e componenti di arredo</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definire programmi di lavoro e procedure per la pulizia e il riordino dei servizi ai piani e degli spazi comuni</li> <li>Identificare modalità di ripristino e/o ammodernamento di accessori e componenti d'arredo</li> </ul>	<i>"Gestire gli alloggi e le camere"</i>	32	max 8	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
7.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>Tecniche per il controllo della qualità</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Individuare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità dei servizi di alloggio offerti</li> </ul>	<i>"Monitorare la qualità della struttura e del servizio erogato"</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
8.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e del lavoro dei propri collaboratori</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Individuare azioni di fidelizzazione della clientela, mettendo a punto offerte integrate di servizi e prodotti ricettivi e non</li> <li>Individuare le possibili soluzioni per la gestione di reclami e lamentele</li> </ul>	<i>"Gestire la comunicazione e la relazione con il sistema cliente – ricettività"</i>	24	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
9.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fondamenti di grammatica della lingua inglese</li> <li>Terminologia inglese nell'ambito del settore turistico-ricettivo</li> </ul>	<i>"Lingua inglese applicata al settore ricettivo"</i>	36	max 16	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza

<b>N.</b>	<b>Articolazione dell'Unità di competenze</b>	<b>Unità di risultati di apprendimento</b>	<b>Durata minima</b>	<b>di cui in FaD</b>	<b>Crediti formativi</b>
10.	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di rilevazione della customer satisfaction</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Leggere il contesto in cui si opera, adottando comportamenti e strategie appropriate alle diverse situazioni per rilevare ed interpretare i bisogni, le aspettative e soddisfare il cliente</li> <li>Tradurre dati/informazione di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati</li> </ul>	<i>"Rilevare la customer satisfaction"</i>	20	--	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
Nota <sup>1</sup>	<p><b>Conoscenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente di lavoro</li> </ul> <p><b>Abilità</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prevenire e ridurre il rischio professionale, ambientale e del beneficiario</li> <li>Sicurezza sul luogo di lavoro</li> </ul>	<i>"Sicurezza sul luogo di lavoro"</i>	8	max 4	Ammesso credito di frequenza con valore a priori, riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni del 21/12/2011 – Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37, comma 2 del D.lgs. 81/2008
<b>DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DI EVENTUALE TIROCINIO CURRICOLARE</b>			<b>300</b>	<b>Max 56</b>	

##### **5. TIROCINIO CURRICOLARE**

Durata minima 50 ore, durata massima 30% sul totale del percorso.

##### **6. UNITA' DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE**

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curricolare.

<sup>1</sup> Collocazione a scelta del progettista.

## **7. METODOLOGIA DIDATTICA**

Le unità di risultati di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva, utilizzando, se necessario, laboratori pratici.

## **8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI**

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

## **9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI**

- Crediti di ammissione: Richiedibile solo in possesso di qualificazione professionale coerente almeno di livello EQF 3, accompagnata da almeno 3 anni di esperienza lavorativa, anche non continuativa, maturata negli ultimi 10, in ruoli afferenti al processo contabile, dimostrata attraverso contratto di lavoro o dichiarazione resa dal datore di lavoro ai sensi del DPR 445/2000.
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 100% su eventuale tirocinio.

## **10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI**

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento; presenza di aule e laboratori adeguatamente attrezzati.

## **11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE**

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. È consentita l'ammissione all'esame finale anche a fronte della frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo, previo parere favorevole - documentato - del collegio dei docenti/formatori.

## **12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO**

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs. 13/2013.