

Corso di formazione professionale per

## **Tecnico per l'assistenza alla direzione delle strutture ricettive**

### Destinatari

Disoccupati ed inoccupati, in possesso di diploma di scuola media superiore  
Buona conoscenza della lingua inglese  
Conoscenza di una seconda lingua straniera  
Conoscenza dell'informatica di base  
Età massima: 39 anni compiuti al momento dell'iscrizione

### Contenuti formativi

- Introduzione al corso
- Organizzazione del lavoro e disciplina del settore
- Le relazioni funzionali tra i diversi reparti dell'impresa
- Curare la gestione operativa dei reparti, secondo parametri di efficienza, efficacia e qualità
- Informatica di base
- Monitorare i processi produttivi
- Analizzare e progettare soluzioni organizzative
- Gestire i rapporti con fornitori e clienti (interni e esterni)
- Sviluppare e implementare attività di promozione e di commercializzazione, utilizzando strumenti di controllo a carattere statistico
- Predisporre e gestire l'applicazione dei principali contratti tra organizzatori, venditori e consumatori dei servizi turistici, relativi al comparto
- Gestire il personale
- La fidelizzazione della clientela, nell'ottica della customer care e della customer satisfaction
- Creazione d'impresa e fondi pubblici
- Antinfortunistica e sicurezza sul lavoro
- Lingua inglese
- Valutazione e bilancio del corso

### Durata

600 ore di formazione teorica d'aula  
200 ore di stage aziendale  
200 ore di tirocinio formativo in azienda

### Sede di svolgimento

Come indicato nella circolare EBTL di avvio corso