



ITS TURISMO LIGURIA
academy of tourism, culture and hospitality

Tecnico superiore per lo sviluppo dei processi di gestione dell'offerta delle filiere turistiche e culturali

ESPERTO DI GESTIONE DELLE STRUTTURE TURISTICO RICETTIVE

MODULI	COMPETENZE ED ARGOMENTI	ORE TOTALI
1. SOFT SKILLS	<p>Competenze per la vita</p> <ul style="list-style-type: none"> Orientamento al percorso formativo, la creazione del gruppo classe, la valorizzazione del gruppo Comunicazione ed interazione sociale Team work, problem solving e decision making Etica del lavoro Gestione di stress e conflitti Orientamento alla professione, bilancio di competenze, cv e colloquio di lavoro 	64 ore
2.COMPETENZE TRASVERSALI	<p>Comunicazione e relazioni _ Essere in gradi di comunicare e relazionarsi in modo adeguato, anche in lingua inglese</p> <ul style="list-style-type: none"> L'intelligenza linguistica ed emotiva: cosa è, come funziona, come si utilizza, perché è importante nel settore della ricettività turistica Inglese per la ricettività turistica Utilizzo del web in lingua inglese Interazione con interlocutori in lingua inglese, con linguaggio tecnico e non Gestire la comunicazione in lingua (telefonate, mail,...) Conoscenza di termini tecnici del settore Creazione e comunicazione del prodotto Strategie di comunicazione e storytelling_in lingua inglese 	130 ore
	<p>Igiene e sicurezza sul lavoro _ essere i grado di mettere in atto comportamenti relativi alla sicurezza e all'igiene sul posto di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> Sicurezza sul posto di lavoro Sicurezza alimentare, tracciabilità e normativa igienico sanitaria 	24 ore
3. COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	<p>Marketing e promozione _ Organizzare e pianificare attività di promozione e commercializzazione, utilizzando anche strumenti di marketing, web marketing e AI</p> <ul style="list-style-type: none"> Marketing ,web marketing e AI Studio degli strumenti digitali utili a promuovere commercializzare il prodotto: i siti, i social, i webinar, la AI Digital photo and video making Attività di promozione: fiere, manifestazioni e eventi Prodotti turistici del territorio, servizi ed itinerari_in lingua inglese 	108 ore
	<p>Customizzazione del cliente _Definire e monitorare le strategie di fidelizzazione della clientela e la customer satisfaction</p> <ul style="list-style-type: none"> Come creare la guest experience_in lingua inglese Guest Relations_in lingua inglese I complaints: un'opportunità di crescita Come gestire le recensioni Comunicare la strategia aziendale al cliente: prima, dopo e durante il soggiorno Creazione del brand e fidelizzazione della clientela: tecniche e strategie L'esperienza di viaggio: dalla prenotazione, al soggiorno, al "dopo" 	56 ore
	<p>Human resources _Essere in grado di gestire ed organizzare il personale</p> <ul style="list-style-type: none"> Leadership e gestione del personale _ come creare il team perfetto, strategie per incentivare lo staff e creare un gruppo di lavoro valorizzando il lavoratore Organizzazione del lavoro e dei turni. Dettaglio dei reparti e organigramma – analisi di ogni reparto Tecniche di recruiting e formazione Normative e legislazione turistica I contratti di lavoro 	76 ore
	<p>Essere in grado di analizzare e interpretare il mercato turistico sia in termini di concorrenza che di domanda effettiva e potenziale e analizzare il posizionamento e le scelte di business dell'impresa</p> <ul style="list-style-type: none"> Cenni storici del turismo e diversi tipi di turismo La richiesta del mercato: analisi dei flussi e studio dell'andamento del mercato Strategie di sviluppo dell'offerta ricettiva e di nuovi prodotti 	52 ore

	<ul style="list-style-type: none"> Analisi del posizionamento sul mercato e strategie dell'azienda 	
	<p>Essere in grado di definire, pianificare e verificare un piano della qualità dei servizi offerti</p> <ul style="list-style-type: none"> Mission aziendale, obiettivi da perseguire Procedure interne e sistemi di qualità_ Controllo qualità dei prodotti e dei processi L'accessibilità delle strutture ricettive_in lingua inglese Pari opportunità e parità di genere _in lingua inglese Gestione e rispetto della sostenibilità della struttura ricettiva_in lingua inglese 	64 ore
	<p>Essere in grado di definire e coordinare i rapporti con fornitori e clienti, interni ed esterni dell'industria dell'ospitalità</p> <ul style="list-style-type: none"> Il dialogo e la collaborazione con il territorio: competitors, istituzioni, aziende locali. Il ruolo delle agenzie e dei tour operator Organizzazione di eventi: dalla richiesta alla realizzazione passando attraverso tutti i reparti coinvolti, il supporto di fornitori esterni Analisi delle strategie esistenti per lo sviluppo del turismo del territorio I punti di forza e le aree di miglioramento delle strutture ricettive liguri 	48 ore
	<p>Essere in grado di definire, pianificare e verificare strategie di revenue management</p> <ul style="list-style-type: none"> Come viene creato il budget aziendale e come raggiungerlo - analisi dei costi, analisi del mercato, previsioni di vendita Il revenue management: cosa è, come funziona I software gestionali: come operano, che possibilità offrono, come vengono utilizzati Cosa sono le booking engines: come funzionano, il loro potenziale e le strategie di vendita Lettura e interpretazione dei big data 	124 ore
	<p>Essere in grado di partecipare ai processi di gestione amministrativa/contabile dell'impresa ricettiva</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestione amministrativa: incassi, pagamenti, corrispondenza e documentazione varia, sospesi, Gestione contabile: corrispettivi, registrazioni contabili, orario, spese gestionali, spese di rappresentanza, stipendi e competenze dipendenti, rapporti con le banche, Budget, previsioni e report 	174 ore
5. CONSOLIDAMENTO E APPLICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> Project Work 	80 ore
6. STAGE		800 ore