



TECNICO QUALIFICATO IN ATTIVITA' DI SEGRETERIA D'ALBERGO - Profilo non più attivabile dal 23/07/2009

Settore ISFOL: 21 - INDUSTRIA ALBERGHIERA E RISTORAZIONE
SubSettore ISFOL: 2101 - Amministrazione industria alberghiera e ristorazione
Codice Profilo: 2101032

Descrizione

E' una professionalità che opera nel settore alberghi e ristoranti. Organizza i flussi in entrata e in uscita della clientela, dal punto di vista amministrativo/contabile. Collabora alla gestione degli approvvigionamenti, programma le attività di soggiorno, ricreazione e informazione. Programma i carichi di lavoro dei reparti ricevimento e della portineria. Opera assumendo le responsabilità connesse al ruolo tecnico che svolge, ivi compreso l'aggiornamento.

Codice ATECO

H55 - ALBERGHI E RISTORANTI

Contenuti di base

- *basi di informatica ed uso del P.C. (foglio elettronico, data base, wordprocessing);
- *basi di economia aziendale;
- *basi di organizzazione aziendale;
- *principi di logistica industriale e dei servizi;
- *comunicazione e relazioni umane;
- *elementi di sociologia e psicologia;
- *lingue straniere;
- *pianificazione e programmazione delle risorse umane e materiali;
- *contratto di lavoro e principali normative regolanti il rapporto di lavoro;
- *igiene del lavoro, prevenzione e pronto soccorso

Contenuti tecnico-professionali

- *gestione delle procedure di ingresso ed uscita dall'albergo (contabili, giuridiche, promozionali, bancarie);
- *interazione con i diversi servizi dell'albergo e coordinamento degli stessi (bar, ristorante, servizi sportivi, trasporti);
- *evasione delle richieste della clientela prendendo contatto anche con enti esterni all'albergo;
- *gestione dei mezzi tipici di comunicazione in ingresso ed uscita (Personal Computer, telefono, telex, telefax);
- *rapporti interpersonali a monte ed a valle e con livelli di responsabilità;
- *previsione dell'evoluzione del proprio ruolo professionale

Contenuti trasversali

Requisiti di ingresso

*Istruzione secondo ciclo: titolo attestante il compimento del percorso relativo al secondo ciclo dell'istruzione (sistema dei licei o sistema dell'istruzione e formazione professionale); oppure Formazione professionale: qualifica professionale di II livello corrispondente a profilo professionale nel settore/subsettore di riferimento; oppure Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo + esperienza lavorativa biennale nel settore di riferimento
competenze di lingua straniera al livello ALTE B1

Criteri di selezione

*valutazione delle motivazioni;

*test: doti organizzative, precisione, comunicativa, leadership

Sbocchi occupazionali

*società alberghiera

Durata

*ore 900

Professionalità docente

*diploma o laurea preferibilmente nel settore economico;

*esperti del settore;

*tutor

Attrezzature e sussidi didattici

*aula attrezzata con lavagna luminosa e a fogli mobili e sussidi audiovisivi e informatici;

*laboratorio attrezzato con strumenti e supporti occorrenti per l'esercizio della professione

Note