

RESPONSABILE DI STRUTTURA RICETTIVA

N.	Titolo Modulo	Durata in ore	Di cui aula	Di cui Fad
1	Direzione amministrativa e controllo di gestione	20	20	-
2	Elementi di organizzazione aziendale e organizzazione del lavoro	15	15	-
3	Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale	10	10	-
4	Elementi di marketing operativo	10	-	10
5	Elementi di marketing strategico	10	-	10
6	Elementi di matematica e statistica	10	10	-
7	Tecniche e strumenti di fidelizzazione del cliente	20	-	20
8	Normativa del settore turistico	10	-	10
9	Normativa sui contratti di settore	10	-	10
10	Strumenti e software a supporto della gestione dell'attività di progetto/impresa	10	10	-
11	Strumenti per la valutazione dei risultati	10	10	-
12	Elementi e tecniche di progettazione e presentazione di servizi turistici, innovativi e tradizionali	20	20	-
13	Metodologie e strumenti di marketing turistico	10	-	10
14	Tecniche di rilevazione ed analisi di mercato	15	15	-
15	Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e importanza dell'applicazione delle norme di sicurezza	10	-	10
16	Procedure di emergenza e primo soccorso	10	10	-
17	Gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore	15	-	15
18	Metodi per la gestione dei reclami	10	-	10
19	Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali	5	-	5
20	Tecniche di fidelizzazione della clientela	10	-	10
	Stage	160		
TOTALE			120	120
Totale Percorso		400		