



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro



REGIONE
PUGLIA



GOL
Garanzia Occupabilità Lavoratori

SCHEDA CORSO

ADDETTO ALLA RECEPTION



Il percorso formativo prepara l'Operatore per il servizio di accoglienza, gestione delle prenotazioni e reclami, e attività di segreteria amministrativa. Si basa su Unità Formative Capitalizzabili che sviluppano competenze per lavorare in ambito turistico o aziendale come addetto all'accoglienza. La formazione include gestione dell'accoglienza, prenotazioni e segreteria.

Durata:
150 ore

Certificazione finale:
Attestazione delle competenze

Struttura del percorso e contenuti formativi

- **Normativa del settore turistico ricettivo (con particolare riguardo al Testo Unico delle Leggi sulla Pubblica Sicurezza e successive modificazioni; Codice Privacy 193/03; vigenti normative inerenti la prevenzione incendi) (20 ore)**
- **Tecniche di Hotel Management (con particolare riguardo ai principali strumenti elettronici per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc.; i programmi informatici per la gestione delle prenotazioni ed altre attività afferenti la gestione alberghiera - report di occupazione, statistiche, indice dei consumi, ecc.; struttura e servizi dell'albergo) (25 ore)**
- **Comunicazione Efficace (nello specifico: tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale; tipologie di utenza; tecniche di gestione del reclamo) (25 ore)**
- **Tecniche di Accoglienza (15 ore)**
- **Tecniche di gestione del Front Office: il Check-in ed il Check-out (35 ore)**

Modalità di valutazione degli apprendimenti:

È previsto un test finale per ciascuna unità formativa. Sarà rilasciata un'attestazione delle competenze a ciascun allievo che abbia raggiunto la frequenza minima del 75% del monte ore previsto per il corso, previo superamento delle Verifiche Finali degli apprendimenti.

- **Tecniche di Marketing & Sales Management (con un focus anche su web marketing ed e-marketing) (20 ore)**

- **Cenni di aspetti Amministrativi (con particolare riguardo a elementi di base di contabilità - ricevute, riscossioni, pagamenti; modalità di archiviazione documenti; tecniche di rendicontazione; principali software di contabilità) (10 ore)**

Fabbisogno occupazionale:

Il crescente incremento del settore turistico spinge gli operatori a cercare costantemente figure di questo tipo, che abbiano competenze specifiche e che siano formate e aggiornate sui continui cambiamenti del servizio accoglienza di questo settore.

INFO@ASCLA.IT
+39 0833 512 690

  
ascla.it

