

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.

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.

Durata:
150 ore

Certificazione finale:
Attestazione delle competenze

- **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.