



Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE IN RECEPTIONIST D'ALBERGO

Salerno Formazione, società operante nel settore della didattica, della formazione professionale certificata secondo le normative UNI ISO 21001:2019 + UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione di servizi formativi in ambito professionale e Polo di Studio Universitario di Salerno dell' Università eCampus, organizza il MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE IN RECEPTIONIST D'ALBERGO.

Il Master di Alta Formazione per "Receptionist d' Albergo" si prefigge lo scopo di formare un professionista della Reception (banco unico di Front Office e Portineria) capace di operare con competenza e professionalità ai servizi di prenotazione, informazione e comunicazione con la clientela all'interno di strutture alberghiere di piccola, media e grande dimensione.

Il percorso formativo consentirà di apprendere le principali mansioni dell' Addetto al Ricevimento: gestione delle prenotazioni (Booking) e degli arrivi (Check-in), registrazione degli ospiti ed assegnazione delle camere, corretta descrizione dei vari servizi offerti dall'albergo, gestione della cassa e dei buoni (Addebiti/Billing), redazione del conto, procedure di Check-out, emissione dei documenti fiscali, incasso dei corrispettivi, gestione di eventuali lamentele, reclami ed inconvenienti.

Per svolgere con professionalità la professione di Receptionist d'Hotel e raggiungere un livello di preparazione da "Segretario di Ricevimento e cassa" sono, però, indispensabili anche una buona conoscenza dei software informatici di gestione alberghiera e delle lingue straniere, il saper offrire un'immagine eccellente di sé e dell'hotel che si rappresenta, nonché il comprendere le esigenze dei clienti e soddisfare le loro richieste.

La corretta organizzazione del reparto ricevimento richiede, dunque, uno staff con caratteristiche di poliedricità e capace di occuparsi di molteplici attività secondo elevati standard di qualità, indispensabili per operare professionalmente all'interno di alberghi internazionali. Le opportunità di impiego per i giovani, italiani e stranieri, che intendono avviarsi alla professione di Receptionist d'Hotel sono molteplici, tanto più in considerazione di un mercato del lavoro internazionale che ricerca costantemente personale in possesso delle giuste competenze tecniche e professionali.

Il Master per "Receptionist d'Albergo" si rivolge ad un pubblico eterogeneo: giovani e meno giovani, italiani e stranieri, uomini e donne, con o senza esperienza nel settore in possesso di un diploma di scuola media superiore e/o laurea che intendono avviarsi a questa meravigliosa professione con competenza, professionalità e serietà.

DATA INIZIO MASTER: 10 GENNAIO 2022

DURATA E FREQUENZA: Il master avrà la durata complessiva di 50 ore. Il master si svolgerà presso la sede della Salerno Formazione con frequenza settimanale per circa n. 3 ore lezione.

E' POSSIBILE SEGUIRE LE LEZIONI, OLTRE CHE IN AULA, ANCHE IN MODALITA' E.LEARNING – ON.LINE.

E' prevista solo una quota d' iscrizione di €. 350,00 **per il rilascio del DIPLOMA DI MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE IN "RECEPTIONIST D'ALBERGO"**

DESTINATARI: Il master è a numero chiuso ed è rivolto a n. 16 persone in possesso di diploma e/o laurea triennale e/o specialistica.

CHIUSURA ISCRIZIONI: RAGGIUNGIMENTO DI MASSIMO 16 ISCRITTI

PROGRAMMA DI STUDIO:

MODULO 1 – NASCITA ED EVOLUZIONE DEL TURISMO



- Il senso del viaggio
- La nascita dell'industria alberghiera
- Il mercato turistico
- Il concetto di bisogno
- La domanda turistica
- L'offerta turistica
- Identikit del turista
- Le nuove tipologie di turisti
- Sviluppo sostenibile e turismo sostenibile

MODULO 2 – LA LEGISLAZIONE NAZIONALE DEL TURISMO

- Verso una qualità totale del servizio (articoli 1-2 Legge 135/01)
- Caratteristiche della qualità (art. 2 Legge 135/01)
- La promozione dei diritti del turista (art.4 Legge 135/01)
- Sistemi turistici locali e Fondo di cofinanziamento dell'offerta turistica (artt. 5-6 Legge 135/01)
- Lo status di impresa turistica e il Fondo di Rotazione
- La Classificazione alberghiera in Italia

MODULO 3 – LE PRINCIPALI STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE

- Com'è fatto un albergo?
- Gli alberghi di città
- Gli alberghi stagionali
- Gli alberghi termali
- I motel

MODULO 4 – LE PRINCIPALI STRUTTURE RICETTIVE PARALBERGHIERE

- I residence turistico – alberghieri
- I villaggi turistici
- Gli agriturismi
- I Bed & Breakfast (B&B)
- I campeggi
- Gli ostelli per la gioventù
- Strutture paralberghiere non convenzionali

MODULO 5 – LA COMUNICAZIONE NELLE IMPRESE TURISTICHE E LA CORRISPONDENZA ALBERGHIERA

- La comunicazione nei servizi di ospitalità
- La peculiarità del servizio di ospitalità
- Protagonisti, luoghi e tempi della comunicazione
- La comunicazione verbale
- Comunicare tramite il telefono
- La comunicazione scritta
- La comunicazione non verbale e la comunicazione paraverbale
- La comunicazione non verbale
- Linguaggio del corpo
- Estetica, igiene personale e portamento
- La comunicazione paraverbale
- Elementi di corrispondenza commerciale
- La corrispondenza alberghiera
- La corrispondenza alberghiera in entrata
- La corrispondenza alberghiera in uscita
- Altri casi di comunicazione scritta
- La posta elettronica



MODULO 6 – IL FRONT OFFICE

- Definizione di “front office”
- Struttura, dimensioni e attrezzature del front office
- Le aree del front office: ricevimento
- Le aree del front office: portineria
- Le aree del front office: segreteria e cassa

MODULO 7 – LE FASI DEL CICLO CLIENTE (PARTE 1)

- **Le Fasi del ciclo cliente - Fase 1: Ante check-in**
- Introduzione al ciclo cliente
- La prenotazione e gli arraggiamenti alberghieri
- La prenotazione diretta al front desk
- Il regret alberghiero
- Le forme di tutela in caso di no show
- La waiting list
- L'overbooking
- **Le Fasi del ciclo cliente - Fase 2: check – in**
- Accoglienza e modulistica
- La scheda di notificazione
- Il modello Istat C/59
- Il registro arrivi e partenze
- L'accoglienza di un cliente prenotato
- L'accoglienza di un cliente abituale
- La comunicazione il front office e gli altri reparti

MODULO 8 – LE FASI DEL CICLO CLIENTE (PARTE 2)

- Front e back office: dalla fase ante nelle prenotazioni indirette alle operazioni contabili del check-in
- La prenotazione alberghiera indiretta
- La prenotazione indiretta di gruppo
- I principali servizi alberghieri richiesti da un gruppo
- La prenotazione di congressi diretta/indiretta
- Il check-in di una prenotazione indiretta semplice
- Il check-in di una prenotazione indiretta di gruppo
- Le operazioni di back office nella fase del check-in
- L'apertura in maincourante di tipologie diverse di conti
- I listini prezzi delle strutture ricettive
- **Le Fasi del ciclo cliente – Fase 3: live in**
- Il front office nella fase live-in: il servizio informazioni e gli esborsi del portiere
- Gli altri compiti della portineria
- La responsabilità dell'albergatore verso i beni del cliente
- La gestione dei reclami
- **Le Fasi del ciclo cliente – Fase 4: check out**
- **Fase 5: post check out**
- Il check out: la partenza del cliente e il livello di soddisfazione
- L'emissione dei documenti fiscali: ricevuta fiscale e fattura
- Quale documento fiscale emettere ai diversi clienti
- Le principali forme di pagamento
- Altre registrazioni contabili della cassa e cambio valuta
- Il post check-out

MODULO 9 – L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE NELLE IMPRESE TURISTICHE

- I modelli organizzativi delle imprese turistiche



- Il concetto di organizzazione
- Gli strumenti dell'organizzazione
- I modelli organizzativi delle imprese turistiche
- La gestione delle risorse umane
- Le risorse umane nelle imprese labour intensive
- Presentare se stessi
- Sostenere un colloquio di selezione vincente
- Le opportunità professionali del turismo

MODULO 10 – I PROFESSIONISTI DEL TURISMO

- Le agenzie di viaggio
- Definizione e attività delle agenzie di viaggi e turismo
- Le agenzie di viaggi dettaglianti o intermediarie
- Il front office nelle agenzie di viaggi
- Agenzie dettaglianti e tour operator aperti al pubblico
- Il momento della prenotazione dei prodotti e/o servizi turistici
- La vendita dei servizi isolati: i voucher
- I servizi di accoglienza e di accesso
- La vendita dei viaggi organizzati o package tours
- Il contratto di vendita dei pacchetti turistici
- La cessione del contratto e la modifica del prezzo del pacchetto
- Le modifiche del viaggio prima della partenza o a partenza avvenuta
- Il tour operator e la programmazione del pacchetto turistico
- Le attività di back office dei tour operator
- La costruzione e la durata dei pacchetti turistici
- La forza contrattuale del tour operator e la collaborazione con i fornitori di servizi
- I contratti di collaborazione tra tour operator e fornitori di servizi

Per ulteriori informazioni e/o per le iscrizioni, è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno formazione ai seguenti recapiti telefonici 089.2960483 e/o 338.3304185.

SITO WEB: www.salernoformazione.com