MARE NOSTRUM
BUSINESS SCHOOL

DOPPIO TITOLO

ADDETTO ALLA RECEPTION

+

RESPONSABILE DI RICEVIMENTO

ITMNBS015

- DIPLOMA CERTIFICATO DA UN NOTAIO EUROPEO -





ADDETTO ALLA RECEPTION + RESPONSABILE DI RICEVIMENTO

METODOLOGIA

Tramite il materiale didattico, gli studenti avranno una panoramica dell'Addetto alla Reception e Responsabile di Ricevimento oltre ad altre nozioni relative all'argomento.

Il doppio titolo di addetto alla reception + responsabile di ricevimento è destinato a imprenditori, manager o lavoratori nel settore alberghiero. Permette di conoscere l'introduzione al turismo, il mercato turistico, l'intermediazione nella riserva, la legislazione, la sezione del banco, la fatturazione, le abilità comunicative, l'attenzione telefonica, la gestione delle risorse umane nel dipartimento di reception, la formazione, le politiche di gestione, le basi sulla sicurezza e salute, i rischi e azioni di emergenza.

L'alunno riceverà l'accesso ad un corso iniziale dove potrà conoscere la metodologia di apprendimento, il titolo che riceverà, il funzionamento del Campus Virtuale, cosa fare una volta terminato il corso e informazioni su Grupo Tarraco.

BROCHURE DELLA FORMAZIONE

CARICA LETTIVA DI 600H

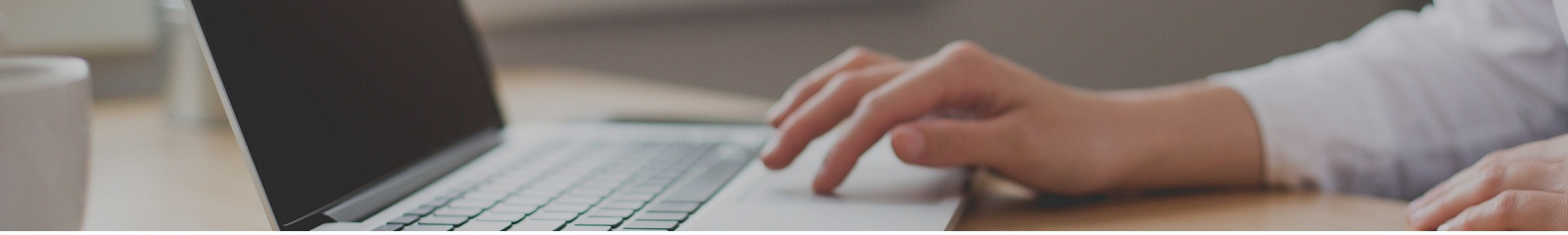
MODALITÀ ONLINE

DURATA FINO AD UN ANNO

CAMPUS VIRTUALE

TUTORAGGIO INDIVIDUALE

LINGUA ITALIANO



IMPORTO TOTALE

VALORE ATTUALE:
~~1880€~~ 470€

PAGAMENTO FRAZIONATO DISPONIBILE

DIVERSE MODALITÀ DI PAGAMENTO

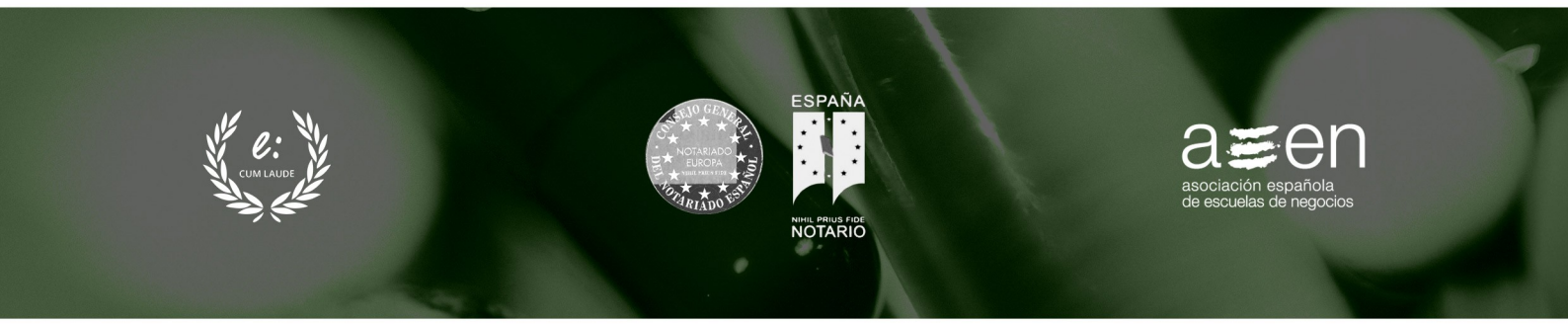
SPEDIZIONE DEL DIPLOMA INCLUSA

ACCREDITAMENTO

Un volta terminati gli studi e aver superato la prova di valutazione, l'alunno riceverà diploma che certifica il "ADDETTO ALLA RECEPTION + RESPONSABILE DI RICEVIMENTO", di MARE NOSTRUM BUSINESS SCHOOL, avallato, grazie alla nostra condizione di soci, dal AEEN, cioè la massima istituzione spagnola per la formazione e la qualità.

Il nostri titoli, inoltre, possiedono il marchio del Notaio Europeo, che garantisce la validità, i contenuti e l'autenticità dei titoli, a livello nazionale e internazionale.

Tutti i diplomi possono disporre dell'Apostilla dell'Aia, che riconosce e garantisce l'autenticità e la validità del Diploma in qualsiasi paese firmatario dell'accordo.



PROGRAMMA DI STUDI

MODULO 1. ADDETTO ALLA RECEPTION DI HOTEL

UNITÀ DIDATTICA 1. INTRODUZIONE AL TURISMO E AL SETTORE ALBERGHIERO

1. Storia ed Evoluzione del Turismo
2. Concetto e Definizioni
3. Analisi della composizione del prodotto turistico in Spagna
4. Principali mete turistiche spagnole e le loro caratteristiche
5. Mete turistiche Internazionali
6. Il mondo alberghiero

UNITÀ DIDATTICA 2. IL MERCATO TURISTICO E LA DISTRIBUZIONE TURISTICA

1. Prodotto e Caratteristiche del prodotto
2. L'offerta e la richiesta del turismo in Spagna
3. La distribuzione turistica
4. Le centrali di riserve
5. I Sistemi Globali di Distribuzione GDS
6. Analisi della distribuzione turistica nel mercato nazionale e internazionale
7. Le motivazioni turistiche
8. La distribuzione del turismo in Internet

UNITÀ DIDATTICA 3. L'INTERMEDIAZIONE NELLA RISERVA E VENDITA DI ALLOGGI

1. Relazioni tra Agenzie di Viaggi e imprese di alloggiamento
2. Fonte informative della vendita di alloggi
3. Le riserve dirette e indirette
4. Le tariffe e le loro condizioni di applicazione
5. Le catene alberghiere e le centrali di riserva
6. Gli operatori turistici

UNITÀ DIDATTICA 4. LEGISLAZIONE GENERALE DEL SETTORE TURISTICO

1. Legislazione generale del settore turistico
2. Ordinamento degli stabilimenti alberghieri
3. Regolazione di prezzi

UNITÀ DIDATTICA 5. BANCO RICEVIMENTO

1. Funzioni nel banco di ricevimento
2. La pianta della ricezione. Distribuzione di orari
3. Relazioni tra dipartimenti
4. Il Rack delle stanze
5. Il ciclo del cliente

6. Il check in
7. Protocolli di amministrazione di controllo e gestione
8. La gestione dei gruppi
9. Il libro di ricevimento
10. Il check out

UNITÀ DIDATTICA 6. DIPARTIMENTO DI FATTURAZIONE E CASSA I. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA BASICA

1. I documenti commerciali e amministrativi
2. Giustificanti delle operazioni di compravendita

UNITÀ DIDATTICA 7. DIPARTIMENTO DI FATTURAZIONE E CASSA II. OPERAZIONI BASICHE DI INCASSI E PAGAMENTI

1. Operazioni basiche di incassi e pagamenti
2. Descrizione dei mezzi di pagamento
3. Modelli di documentazione di incassi e pagamenti, convenzionali o telematici
4. Adempimento dei libri di cassa e banche
5. Moduli corrispondenti ai servizi bancari basici
6. Gestione della tesoreria: Banca online
7. Applicazioni informatiche

UNITÀ DIDATTICA 8. DIPARTIMENTO DI PORTINERIA

1. Organizzazione e funzioni
2. Documentazione, supporti di informazione
3. Personale di portineria

UNITÀ DIDATTICA 9. ABILITÀ COMUNICATIVE NEL PERSONALE DI RICEVIMENTO

1. Concettualizzazione della comunicazione
2. Elementi costitutivi della comunicazione
3. Teorie della comunicazione secondo il contesto
4. Ostacoli nella comunicazione
5. Tipi di comunicazione
6. Abilità di conversazione
7. L'ascolto
8. L'empatia
9. La riformulazione
10. L'accettazione incondizionale
11. L'abilità di personalizzare
12. Il confronto

UNITÀ DIDATTICA 10. ATTENZIONE TELEFONICA NEL RICEVIMENTO

1. Schemi generali
2. Ricevimento di visite
3. Il Telefono
4. Proporzionare informazioni
5. interviste

UNITÀ DIDATTICA 11. QUALITÀ DEL SERVIZIO E ATTENZIONE AL CLIENTE NEL SETTORE ALBERGHIERO

1. Introduzione. La qualità del servizio e l'attenzione al cliente
2. Il Cliente

UNITÀ DIDATTICA 12. PREVENZIONE DEI RISCHI SUL LAVORO NEL SETTORE ALBERGHIERO

1. Concetti basici nella prevenzione dei rischi sul lavoro
2. Descrizione e caratteristiche del Settore alberghiero
3. Legislazione specifica nella prevenzione dei rischi sul lavoro e settore
4. Fattori di rischio e misure preventive
5. Assenteismo, rotazione e rischi psicosociali associati al settore
6. La molestia psicologica nel lavoro
7. Lo stress lavorativo

MODULO 2. GESTIONE DI RISORSE UMANE NEL DIPARTIMENTO DI RICEVIMENTO

UNITÀ DIDATTICA 1. PIANIFICAZIONE DI MODELLI

1. Introduzione
2. Concetto della pianificazione delle Risorse Umane
3. Importanza della pianificazione delle Risorse Umane: vantaggi e svantaggi
4. Obiettivi della pianificazione delle Risorse Umane
5. Requisiti previ alla pianificazione delle Risorse Umane
6. Modelli di pianificazione delle Risorse Umane
7. Il caso speciale delle PMI

UNITÀ DIDATTICA 2. DESCRIZIONE DEI POSTI DI LAVORO

1. Descrizione e Analisi dei posti di lavoro
2. Il processo di analisi dei posti di lavoro
3. L'analisi dell'informazione

UNITÀ DIDATTICA 3. RECLUTAMENTO E SELEZIONE DEL PERSONALE

1. Introduzione
2. Reclutamento: definizione
3. Canali di reclutamento
4. Tipi di candidature
5. Intermediari e mediatori nel processo del reclutamento
6. Selezione. Il colloquio di lavoro
7. Forme di richiesta di lavoro
8. Così gonfiano il curriculum i candidati

UNITÀ DIDATTICA 4. FORMAZIONE

1. La formazione come opzione strategica
2. Il servizio di formazione nell'organizzazione
3. L'elaborazione del piano di formazione
4. La proposta del piano di formazione
5. Gestione del piano di formazione

6. Processo di gestione delle azioni formative
7. Valutazione del piano di formazione

UNITÀ DIDATTICA 5. INTRODUZIONE ALLE COMPETENZE

1. Le competenze, una nuova strategia per la gestione imprenditoriale
2. Competenze nel contesto lavorativo
3. Come si acquisiscono le competenze?
4. Competenze, tipologia e significato

UNITÀ DIDATTICA 6. POLITICHE DI GESTIONE DELLE PERSONE

1. Cos'è la gestione per competenze?
2. Il processo di selezione
3. Formazione basata nelle competenze
4. La valutazione nel modello di gestione per competenze
5. Strumenti di valutazione
6. Politica di retribuzione
7. Il clima lavorativo, la motivazione e la soddisfazione nel lavoro

UNITÀ DIDATTICA 7. CONTRATTI (I). LA RELAZIONE LAVORATIVA

1. Il contratto di lavoro
2. Le imprese di lavoro a tempo determinato (ex lavoro temporaneo)
3. Tempo di lavoro

UNITÀ DIDATTICA 8. CONTRATTI (II). MODALITÀ DI ASSUNZIONE

1. Tipologie e modalità del contratto di lavoro
2. Contratti indeterminati
3. Contratti temporali
4. Contratti per persone con disabilità
5. Trasformazione in indeterminato dei contratti di tirocinio, di rilievo e di sostituzione per anticipazione dell'età pensionabile
6. Altri tipi di contratti
7. Modifiche sostanziali del contratto di lavoro
8. Inefficacia, sospensione ed estinzione del contratto di lavoro

UNITÀ DIDATTICA 9. GESTIONE DI BUSTE PAGA E CONTRIBUTI ALLA SICUREZZA SOCIALE

1. Il Salario
2. Contributi alla Sicurezza Sociale
3. Ritenzione dell'IRPEF
4. Relazione di esercizi determinati

UNITÀ DIDATTICA 10. FONDAMENTI BASICI SULLA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

1. Il lavoro e la salute
2. I rischi professionali
3. Fattori di rischio
4. Conseguenze e danni derivati dal lavoro
5. Quadro normativo basico in materia di prevenzione dei rischi sul lavoro
6. Organismi pubblici relazionati con la sicurezza e salute nel lavoro

UNITÀ DIDATTICA 11. RISCHI GENERALI E LA LORO PREVENZIONE NELL'AZIENDA

1. Introduzione
2. Rischi nel maneggio di strumenti e attrezzature
3. Rischi nella manipolazione di sistemi e installazioni
4. Rischi nell'immagazzinamento e trasporto di carichi
5. Rischi associati all'ambiente lavorativo
6. Rischi derivati dal carico di lavoro
7. La protezione della sicurezza e salute dei lavoratori

UNITÀ DIDATTICA 12. AZIONI IN EMERGENZE ED EVACUAZIONI

1. Tipi di incidenti
2. Valutazione primaria dell'incidente
3. Primo soccorso
4. Soccorso
5. Situazioni di emergenza
6. Piani di emergenza ed evacuazione
7. Informazioni di appoggio per la gestione di emergenze