MARE NOSTRUM
BUSINESS SCHOOL

DOPPIO TITOLO

ADDETTO ALLA RECEPTION

+

RESPONSABILE DI RICEVIMENTO

ITMNBS126

- DIPLOMA CERTIFICATO DA UN NOTAIO EUROPEO -





ADDETTO ALLA RECEPTION + RESPONSABILE DI RICEVIMENTO

METODOLOGIA

Questo Titolo è rivolto a imprenditori, manager, lavoratori, studenti e chiunque intenda acquisire le conoscenze necessarie in relazione a questo campo professionale.

Consente di conoscere la formazione necessaria per lavorare come receptionist in tutti i tipi di strutture alberghiere, fornendo le conoscenze e le competenze adeguate per svolgere le funzioni di quest'area di lavoro. Con questo pacchetto di materiali potrà padroneggiare le funzioni del dipartimento di reception oltre a lavorare come capo della reception in tutti i tipi di strutture alberghiere, fornendo le conoscenze e le competenze adeguate per svolgere le funzioni di quest'area di gestione del lavoro e delle risorse umane.

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

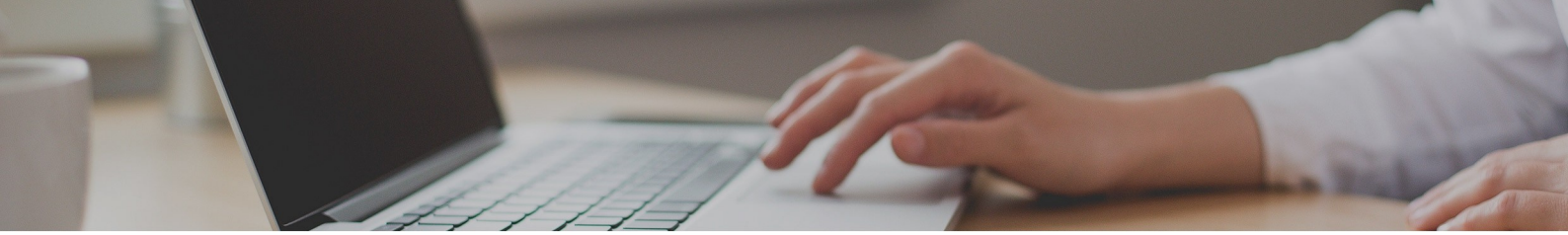
MODALITÀ ONLINE

DURATA FINO AD UN ANNO

CAMPUS VIRTUALE

TUTORAGGIO INDIVIDUALE

LINGUA ITALIANO



IMPORTO TOTALE

VALORE ATTUALE:
~~1920€~~ 480€

PAGAMENTO FRAZIONATO DISPONIBILE

DIVERSE MODALITÀ DI PAGAMENTO

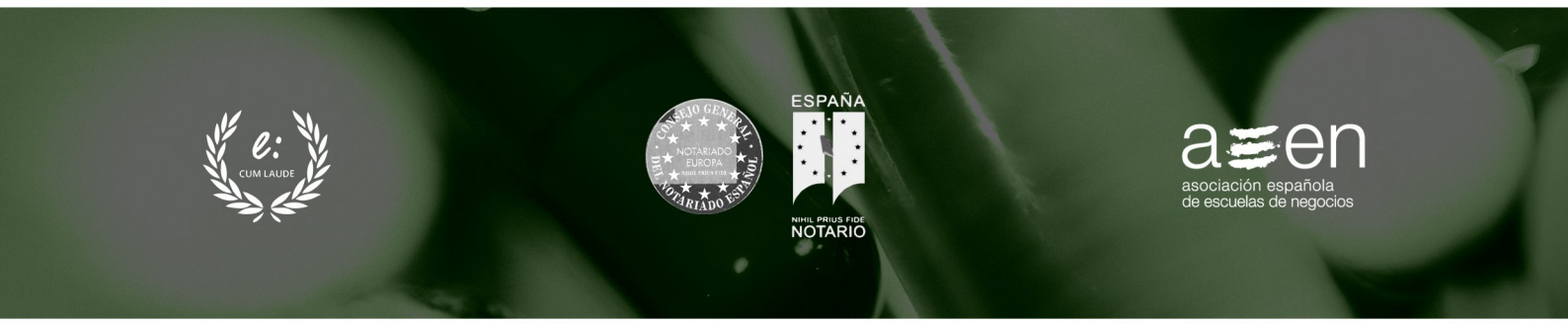
SPEDIZIONE DEL DIPLOMA INCLUSA

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

PARTE 1. HOTEL RECEPTIONIST

INTRODUZIONE

MODULO 1. INTRODUZIONE AL TURISMO E AL SETTORE ALBERGHIERO

UNITÀ DIDATTICA 1. RELAZIONE TRA TURISMO E SETTORE ALBERGHIERO

1. Evoluzione del turismo
2. Evoluzione del settore alberghiero
3. Turismo *online*

UNITÀ DIDATTICA 2. OFFERTA E DOMANDA TURISTICA

UNITÀ DIDATTICA 3. TIPI DI STRUTTURE TURISTICHE

UNITÀ DIDATTICA 4. SERVIZI DI UN HOTEL

1. Affittacamere
2. Ristorazione
3. Servizi complementari

UNITÀ DIDATTICA 5. PACCHETTI DI PERNOTTAMENTO

UNITÀ DIDATTICA 6. LEGISLAZIONE DEL SETTORE TURISTICO

1. Regolamento sugli standard delle strutture alberghiere
2. Regolamento per i prezzi
3. Prevenzione dei rischi sul lavoro
4. Tutela del turista

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 2. FIGURA DELL'ADDETTO ALLA RECEPTION

UNITÀ DIDATTICA 1. ORGANIGRAMMA DI UN HOTEL

1. Sistema organizzativo di un hotel
2. Area Reception
    - Ubicazione
    - Sotto-dipartimenti

UNITÀ DIDATTICA 2. PROFILO PROFESSIONALE DELL'ADDETTO ALLA RECEPTION

1. Caratteristiche personali
2. Relazioni umane

UNITÀ DIDATTICA 3. FUNZIONI DELL'ADDETTO ALLA RECEPTION

1. Funzioni di *front office*
    - Gestione dei clienti
    - Amministrazione
    - Controllo degli accessi
2. Funzioni di *back office*

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 3. GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI

UNITÀ DIDATTICA 1. PREZZI E TARIFFE

1. Tipi di prenotazione
2. Tipi di tariffe
3. Yield management e revenue management

UNITÀ DIDATTICA 2. CONTRATTI E ACCORDI DI COLLABORAZIONI PER PRENOTAZIONI

1. Prenotazioni dirette
2. Prenotazioni indirette
    - Agenzie di viaggio fisiche
    - *Tour operators*
    - Reti di intermediazione *online*

UNITÀ DIDATTICA 3. PROCESSO DI GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI

1. Conferma delle prenotazioni
2. Modifica delle prenotazioni
3. Cancellazione delle prenotazioni
4. Overbooking
5. No show

UNITÀ DIDATTICA 4. RISORSE PER LE PRENOTAZIONI

1. Registro delle prenotazioni
2. Schedario
3. Pianificazione delle prenotazioni
4. Registro delle entrate e delle uscite
5. Rapporto di previsione del servizio
6. Rooming list
7. Biglietto di registrazione
8. Casellario giudiziale

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 4. ASSISTENZA CLIENTI

UNITÀ DIDATTICA 1. CLASSIFICAZIONE DEI CLIENTI

1. Tipologie di personalità
2. Tipologia di atteggiamento

UNITÀ DIDATTICA 2. CICLO DEL CLIENTE

1. Registrazione delle entrate
2. Soggiorno
3. Registrazione delle uscite
4. Fatturazione e cassa

UNITÀ DIDATTICA 3. LAMENTELE E RECLAMI

1. Protocollo per lamentele e reclami
2. Mezzi per presentare reclami
    - Modulo di reclamo

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 5. PADRONANZA DELL'ESPRESSIONE ORALE

UNITÀ DIDATTICA 1. TECNICHE DI ELOCUZIONE

1. Condizioni dell'elocuzione orale
2. Espedienti espressivi
3. Tecniche di foniatria

UNITÀ DIDATTICA 2. COMUNICAZIONE

1. Elementi del processo di comunicazione
    - Aspetti relazionati alla comunicazione orale
2. Tipologie di comunicazione in reception
    - Comunicazione telefonica
3. Abilità comunicative
    - Abilita linguistica
    - Capacità di ascolto

UNITÀ DIDATTICA 3. RESPIRAZIONE

1. Processo di respirazione
2. Respirazione addominale
3. Tecniche di respirazione per il rilassamento

UNITÀ DIDATTICA 4. VOCE

1. Produzione della voce
2. Caratteristiche della voce
3. Cura della voce

UNITÀ DIDATTICA 5. DIZIONE

1. Difetti di pronuncia
2. Esercizi per il miglioramento della dizione

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 6. PROGRAMMI INFORMATICI PER LA GESTIONE ALBERGHIERA

UNITÀ DIDATTICA 1. SOFTWARE GESTIONALI PER PRENOTAZIONI

1. Organizzazione del *database*

UNITÀ DIDATTICA 2. SOFTWARE DI GESTIONE DELLE PROPRIETÀ

1. Funzioni del PMS di un hotel
2. Tipi di PMS

UNITÀ DIDATTICA 3. IBE

1. Caratteristiche del motore di prenotazione

UNITÀ DIDATTICA 4. CRM

1. Tipi di CRM
2. Funzioni del CRM

UNITÀ DIDATTICA 5. CRS

1. Tipi di CRS
2. Vantaggi del CRS

Riepilogo
Spazio didattico

SOLUZIONI

BIBLIOGRAFIA

PARTE 2. RESPONSABILE DELLA RECEPTION

INTRODUZIONE

MODULO 1. LA FIGURA DEL CAPO RICEVIMENTO

UNITÀ DIDATTICA 1. ABILITÀ E COMPETENZE DI LEADERSHIP

UNITÀ DIDATTICA 2. FUNZIONI DEL CAPO RICEVIMENTO

UNITÀ DIDATTICA 3. COMUNICAZIONE CON I LAVORATORI

UNITÀ DIDATTICA 4. COORDINAZIONE CON ALTRI DIPARTIMENTI

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 2. SELEZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

UNITÀ DIDATTICA 1. PROCESSO DI SELEZIONE

1. Canali di selezione
2. Valutazione delle competenze
3. Colloquio di lavoro

UNITÀ DIDATTICA 2. MODALITÀ DI ASSUNZIONE

1. Contratto a tempo indeterminato
2. Contratto a tempo determinato
3. Contratto *part-time* (a tempo parziale)
4. Contratto di *stage*
5. Contratto di lavoro intermittente
6. Contratto di apprendistato
7. Contratto di somministrazione
8. Contratto di prestazione occasionale

UNITÀ DIDATTICA 3. GESTIONE DELLE BUSTE PAGA

1. Contributo previdenziale
2. Ritenute IRPEF

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 3. PIANIFICAZIONE DEL PERSONALE

UNITÀ DIDATTICA 1. DESCRIZIONE DELLE POSIZIONI DI LAVORO

UNITÀ DIDATTICA 2. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

1. Assegnazione di orari e ferie
2. Struttura organizzativa
3. Struttura funzionale

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 4. FORMAZIONE DEL PERSONALE

UNITÀ DIDATTICA 1. AZIONI FORMATIVE

UNITÀ DIDATTICA 2. ELABORAZIONE DEL PIANO FORMATIVO

1. Proposta del piano formativo
2. Gestione del piano formativo
3. Valutazione del piano formativo

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 5. PROTOCOLLI DI ACCOGLIENZA

UNITÀ DIDATTICA 1. ASSISTENZA CLIENTI

1. Verifica delle informazioni comunicate

UNITÀ DIDATTICA 2. GESTIONE DELLE PRESTAZIONI ECONOMICHE

1. Pianificazione delle risorse materiali
2. Controllo del *budget*

Riepilogo
Spazio didattico

MODULO 6. PREVENZIONE E INTERVENTO IN CASO DI RISCHI SUL LAVORO

UNITÀ DIDATTICA 1. RISCHI SUL LAVORO

1. Fattori legati alle condizioni di sicurezza
2. Fattori legati all'ambiente di lavoro
3. Fattori legati al carico di lavoro

UNITÀ DIDATTICA 2. SICUREZZA DEI LAVORATORI

UNITÀ DIDATTICA 3. SITUAZIONI DI EMERGENZA

1. Piani di emergenza ed evacuazione
2. Pronto soccorso
    - Protocollo di azione
    - Valutazione della persona lesa
    - Regole di intervento

UNITÀ DIDATTICA 4. TECNICHE DI INTERVENTO DI EMERGENZA

1. Arresto cardiorespiratorio
2. Soffocamento
3. Traumi
    - Distorsione
    - Lussazione
    - Frattura
4. Emorragie esterne
5. Ustioni
6. Scosse elettriche
7. Manutenzione del kit di pronto soccorso

Riepilogo
Spazio didattico

SOLUZIONI

BIBLIOGRAFIA