

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)  
Programma "Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL"**

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 5 "Inclusione e coesione", Componente 1 " Politiche per il Lavoro", Riforma 1.1 "Politiche Attive del Lavoro e Formazione", finanziato dall'Unione europea – Next Generation EU

**RECEPTIONIST - Servizi turistici - SEP 23 - EQF 3**

n. ore 300

Aula teoria e pratica: n. 210 ore

KC – informatica: n. 20 ore

Stage n. 90 ore - cod.corso **10021**

**OBIETTIVI DEL CORSO**

Il **"Receptionist"** opera nel settore dei servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. Si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi. La figura professionale in uscita permette l'impiego in strutture come: alberghi, villaggi turistici, ostelli della gioventù, rifugi di montagna, affittacamere per brevi soggiorno, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence.

**DESCRIZIONE DELLE ESIGENZE:**

Secondo ultimi studi statistici, la Campania registra performance molto positive nel 2023 per il turismo nazionale e internazionale. In particolare gli stranieri che visitano le nostre città utilizzano molto formule di "albergo diffuso" alloggiando oramai in ogni zona delle vaste aree metropolitane e delle province delle grandi città. Gli addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione devono, oggi più che mai, agire su leve fondamentali come: l'innovazione tecnologica e organizzativa, la valorizzazione delle competenze, la qualità dei servizi in strutture non solo di grandi ma anche di piccola e media dimensione. Devono sapere ricoprire tutte le principali funzioni legate all'accoglienza turistica e saper consigliare circa i servizi offerti dal territorio. Secondo le competenze previste dal repertorio, le aziende del territorio sono molto interessate alla formazione di un receptionist digitalmente preparato e pronto non solo nelle competenze tecniche, ma anche in quelle trasversali. La richiesta infatti proviene sia da strutture tradizionali con ufficio reception stabile, che da strutture di minori dimensioni, laddove alle competenze tecniche del "receptionist" si aggiunge l'esigenza di competenze trasversali (Orientamento al risultato, Dinamicità, visione sistemica, problem solving, gestione del tempo e dello stress, team working, professionalità, flessibilità) miste a quelle in comune con gli operatori dell'accoglienza turistica. Competenze che insieme favoriscano lo sviluppo di abilità nell'accoglienza turistica e che possano essere impiegate in vari ambiti professionali legati al settore.

**CONOSCENZE:**

Le conoscenze saranno finalizzate ad acquisire abilità legate alle competenze standard del profilo professionale con particolare attenzione alle competenze digitali di base:

1. Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive
2. Curare la relazione con i clienti della struttura ricettiva
3. Curare gli adempimenti amministrativi della struttura ricettiva
4. Gestire le prenotazioni alberghiere
5. Pianificare le attività di ricevimento
6. Realizzare e attività di assistenza al cliente
7. Competenze digitali di base

**SINTESI DEL PROGRAMMA:**

- Introduzione sulla figura professionale oggetto del corso
- Informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere
- Legislazione in materia di accoglienza alberghiera
- Tipologie e convenzioni con imprese e agenzie di viaggio
- Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali
- Gestione delle procedure di check-in e check-out e documentazione in uso nel front-office
- Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.

Società Umanitaria

**Sede Legale** 20122 MILANO – Via Daverio, 7 – tel. 02 5796831 – Fax 02 5511846

**Sede Operativa** 80129 NAPOLI - Piazza Vanvitelli, 15 – Tel. 081 19560711 – Tel/Fax 081 5782485

Certificato ISO 9001:2015 n. 208736/A/0001/UK/ITN - P. IVA 01076300159

Certificato ISO 45001:2018 n.01628

Certificato EN ISO/IEC 27001:2023 n. I408



- Modalità di compilazione, emissione ed archiviazione di ricevute e fatture
- Principali software gestionali per strutture ricettive
- Tipologie e processi delle varie strutture ricettive
- Tipologie di turismo e target dei vari turisti
- Modelli e tecniche di comunicazione e negoziazione
- Elementi di lingua inglese riferita al settore
- Elementi di legislazione tributaria e fiscale
- Elementi e Principali software di contabilità alberghiera e budgeting/registrazione di documenti contabili
- Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle commissioni per le agenzie
- Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre), documenti contabili e loro caratteristiche
- Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente (customer satisfaction)

#### REQUISITI DI ACCESSO:

Il corso è gratuito ed è rivolto a disoccupati/e dai 18 ai 65 anni, residenti e/o domiciliati in Campania che abbiano queste caratteristiche:

- disoccupati senza sostegno al reddito
- lavoratori fragili o vulnerabili (donne, disabili ed over 55);
- disoccupati beneficiari di ammortizzatori sociali (NASPI e DIS-COLL)
- percettori del Reddito di Cittadinanza;
- lavoratori con redditi molto bassi

Società Umanitaria

**Sede Legale** 20122 MILANO – Via Daverio, 7 – tel. 02 5796831 – Fax 02 5511846

**Sede Operativa** 80129 NAPOLI - Piazza Vanvitelli, 15 – Tel. 081 19560711 – Tel/Fax 081 5782485

Certificato ISO 9001:2015 n. 208736/A/0001/UK/ITN - P. IVA 01076300159

Certificato ISO 45001:2018 n.01628

Certificato EN ISO/IEC 27001:2023 n. I408

