



ANCI srl - Direzione generale: Via Orazio n. 3 – 00193 Roma

Tel. 06.99706945-46 Fax. 06.97254864 anpa.scuola@libero.it www.anpascuola.it

ROMA FIRENZE BOLOGNA PALERMO CATANIA NAPOLI MILANO TORINO FINALE LIGURE

## CORSO DI FORMAZIONE PER RECEPTIONIST D'HOTEL

Il corso di formazione per “**Receptionist d’Hotel**” organizzato dall’ **ANPA** sotto l’alto ed esclusivo Patrocinio dell’ **ADA Lazio – Associazione Direttori Albergo, dell’AICR – Amicale Internazionale Vicedirettori e Capiricevimento, dell’AIRA – Associazione Impiegati d’Albergo, della FAIPA – Federazione delle Associazioni Italiane dei Portieri d’Albergo “Chiavi d’Oro” e dello SKAL International**, è articolato su **3 livelli fondamentali**:

- un primo livello (**base**) al termine del quale si ottiene la qualifica di “**Segretario Ricevimento e Cassa**”
- un secondo livello (**avanzato**) al termine del quale si ottiene la qualifica di “**Room Division Manager**”
- un terzo livello (**specialistico**) al termine del quale si ottiene la qualifica di “**Front Office Manager**”

L’articolazione e organizzazione del piano di studi, così come previsto dall’**ANPA**, offrirà ad ogni singolo allievo, in totale autonomia, la possibilità di personalizzare il proprio percorso formativo in base al personale profilo curriculare ed agli obiettivi professionali e/o imprenditoriali che intenderà raggiungere. A questi 3 fondamentali livelli di studio si legano, a loro volta, ulteriori percorsi formativi e/o professionalizzanti finalizzati a sviluppare ulteriormente le conoscenze, le competenze e le abilità tecniche già acquisite, nell’obiettivo di offrire agli allievi la possibilità di implementare il proprio piano di studio e raggiungere un grado di preparazione di profilo manageriale e/o imprenditoriale: “**Corso per Revenue Manager**”, “**Corso per Sales Manager**”, “**Corso Micros Fidelio Opera**”, “**Corso Hotel Genius Sysdat**”, “**Corso per Meeting e Congress Manager**”.

## CORSO DI FORMAZIONE PER RECEPTIONIST D'HOTEL (LIVELLO AVANZATO)

Il Corso di Formazione per “**Receptionist d’Hotel**” (**livello avanzato**)” mira a formare un profilo professionali in possesso degli strumenti e delle conoscenze tecnico/professionali funzionali all’organizzazione e gestione del settore dell’*Hospitality Management* (reparto Front Office e Back Office di aziende alberghiere nazionali ed internazionali), che vanno dalle conoscenze commerciali, di marketing e comunicazione ai nuovi strumenti informatici e software di gestione alberghiera, indispensabili per aspirare a ricoprire incarichi direttivi e manageriali all’interno dell’industria ricettiva. Il percorso affronterà, in maniera dettagliata, aspetti e tematiche relative all’organizzazione della struttura alberghiera, allo sviluppo di un efficace piano di Sales & Marketing, alla gestione commerciale dell’azienda, alla gestione dei rapporti con i clienti, alla definizione dei prezzi di vendita dei servizi alberghieri. Il Corso per “**Receptionist d’Hotel**” (**livello avanzato**) si rivolge a **giovani e meno giovani, italiani e stranieri, uomini e donne, che hanno già esperienza nel settore del ricevimento alberghiero** ed intendono aggiornarsi e/o riqualificarsi professionalmente, nonché ad allievi che hanno già frequentato il corso di 1°livello (livello base) ed intendono approfondire tutti gli aspetti tecnici per avviarsi alla meravigliosa professione del receptionist d’hotel con le giuste competenze professionali. Il corso, teorico-pratico, si svolgerà all’interno di **prestigiosi hotel partners dell’ANPA** siti su territorio nazionale e consentirà agli allievi, fin dalla fase formativa, di prendere contatto con l’ambiente professionale alberghiero e comprendere le dinamiche della gestione di tutti i servizi dell’ospitalità turistica. La docenza dei Corsi è affidata esclusivamente a **General Manager, Front Office Manager, Direttori e Vicedirettori d’Hotel, Concierge, Esperti di Marketing, Revenue e Sales Tourism Management** di comprovata esperienza ed elevata professionalità.

**OBIETTIVO:** Formare professionisti capaci di operare nel reparto ricevimento di strutture alberghiere nazionali ed internazionali, attraverso una metodologia innovativa basata su un percorso di formazione *full immersion* della durata di **30 ore** distribuite nell'arco di **1 mese**, con possibilità di svolgere, previa disponibilità delle strutture, un successivo periodo di stage da 1 a 6 mesi all'interno di alberghi nazionali ed internazionali. Il metodo punta a ridurre i tempi di permanenza in aula degli allievi e, di contro, a velocizzare il loro contatto con le realtà imprenditoriali alberghiere attraverso una sperimentazione concreta sul campo delle competenze acquisite con la formazione. Un vantaggio notevole anche per le stesse imprese che potranno usufruire di un potenziale di risorse impiegabili già formate e parzialmente integrate negli stessi ambiti aziendali.

## **PROGRAMMA DIDATTICO**

- **Legislazione turistica, Room Division ed organizzazione dell'industria alberghiera:** elementi giuridici di base; il turismo nel diritto internazionale; elementi di diritto privato nel turismo; il ruolo delle istituzioni pubbliche e private per la promozione turistica; il mercato turistico nazionale ed internazionale; gli attori e gli operatori del turismo; le varie tipologie di turista; gli intermediari dell'industria turistica, le agenzie di viaggio, i tour operator; DMC; motori di ricerca, i vettori, le compagnie aeree, ferroviarie, marittime, car rental; le aziende ricettive, alberghi, villaggi, campeggi, navi da crociera, i principali modelli architettonici, alberghi annuali e stagionali, le strutture alberghiere a sviluppo verticale, orizzontale e sparse, la distribuzione degli spazi esterni, gli spazi comuni, la hall e l'area del front office, il bar e il ristorante, le sale, le camere, le aree di servizio, magazzini e cucine, la lavanderia, gli office, i vani tecnici, giardini ed impianti sportivi
- **Marketing & Sales Management:** le attività di Marketing; le attività interne di ricerca e sviluppo; le relazioni pubbliche; la promozione; la pubblicità; le attività di comunicazione esterna; le ricerche di mercato; le campagne promozionali; la segmentazione del mercato; il marketing della destinazione turistica; il marketing tariffario, la stagionalità e la sua influenza nelle vendite; il turismo culturale; il turismo alternativo; il turismo eco e socio-sostenibile; il ruolo delle nuove tecnologie nel piano di marketing; la visibilità sul web, keyword advertising, viral marketing; il marketing mix alberghiero; il marketing tariffario
- **Tecniche di commercializzazione del prodotto turistico on line e l'e-commerce nel settore turistico:** la struttura dell'area commerciale di un albergo di catena internazionale (Sales e Marketing); l'attività di vendita diretta interna ed esterna (Sales); l'organizzazione del Sales in una catena internazionale; il Sales plan; struttura dell'area Marketing di un albergo di catena internazionale; principi e tecniche di Marketing alberghiero; il piano commerciale (Marketing plan); internet e l'e-commerce nel settore turistico; prenotazioni e vendite on line; le strategie di vendita on line; la web reputation nell'industria alberghiera
- **Yield e Revenue Management:** la cultura dello yield nell'esercizio dell'attività alberghiera; definizione di yield; dati statistici ed indici di efficienza; la comprimibilità dei costi; Up-selling e Cross-selling; la gestione della prenotazione telefonica; il costo marginale della camera: alta e bassa occupazione; la gestione degli eventi; il revenue management come metodo di ottimizzazione dei ricavi; il processo di revenue management e modalità di applicazione
- **Il sistema operativo Micros Fidelio Opera:** Front Office, Training, Groups/Allotments; Rate Availability Account Receivable; Commission Handling

**FASE PRATICA (STAGE):** Per un periodo da 1 a 6 mesi, gli allievi avranno l'opportunità di essere inseriti, previa disponibilità delle aziende, all'interno del reparto ricevimento di una struttura alberghiera. In questa fase della formazione sarà, pertanto, possibile sperimentare sul campo le competenze tecniche acquisite durante la parte teorico-didattica. Lo stage non costituisce rapporto di lavoro ed è consentito solo a soggetti in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs. 13 Agosto 2011.

<b>INIZIO CORSI</b>	Ogni mese
<b>DURATA</b>	30 ore di formazione pratica, con possibilità di svolgere un successivo percorso di stage da 1 a 6 mesi in azienda
<b>N° POSTI</b>	Massimo 15
<b>FREQUENZA</b>	3 volte a settimana (lunedì–mercoledì–venerdì)
<b>ORARIO LEZIONI</b>	17.30 – 20.30
<b>COSTO</b>	€ 1100 + IVA 22% + € 10,00 per coperture assicurative
<b>STAGE</b>	Consentiti agli allievi in possesso dei requisiti previsti dall'art. 18, comma 1, lettera d della legge 196/1997 e dall'art. 11 del D.Lgs 13 Agosto 2011. Per l'attivazione dello stage è previsto il versamento di € 150,00 + IVA 22% alla segreteria stage dell'ANPA, esclusivamente all'atto della verifica da parte della stessa dei requisiti del soggetto partecipante allo svolgimento del tirocinio formativo. La presente quota copre il periodo di stage da 3 a 6 mesi esclusivamente all'interno di un'unica struttura. Qualora l'allievo intendesse svolgere il periodo di tirocinio in più strutture, per ogni attivazione stage sarà necessario versare la quota di € 150,00 + IVA 22%
<b>RATEIZZAZIONE</b>	€ 242,00 + 2 rate consecutive mensili di € 550,00 l'una oppure € 242,00 + 12 rate consecutive mensili da € 97,00 l'una

Con il patrocinio e la collaborazione di:

