



**ISTITUTO IL DUOMO s.r.l.**

AGENZIA ACCREDITATA DALLA REGIONE TOSCANA

## **FORMAZIONE PROFESSIONALE**

**- Settore Amministrativo -**

**★ GESTIONE E ACCOGLIENZA**

**ISTITUTO IL DUOMO – 50129 Firenze, via S. Gallo, 77**

**tel. 055.486209 / 331.8670277 - fax 055.0134241**

sito: [www.istitutoilduomo.it](http://www.istitutoilduomo.it) - mail: [info@istitutoilduomo.it](mailto:info@istitutoilduomo.it)

## **GESTIONE e ACCOGLIENZA**

### **Profilo Professionale:**

Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252).

**Descrizione della Performance:** Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante il loro soggiorno nella struttura.

### **Requisiti d'Ingresso:**

Istruzione primo ciclo: diploma di scuola secondaria di primo ciclo; Adempimento dell'obbligo di istruzione e possesso della certificazione delle competenze di base per coloro che devono adempiere al diritto-dovere all'istruzione e formazione professionale; oppure assolvimento di obbligo scolastico con licenza elementare + esperienza lavorativa triennale e compimento del 18° anno di età alla data di avvio del percorso formativo. Conoscenza della lingua inglese a livello B1.

### **Tipologia di Utenti:**

Utenti italiani e/o stranieri, maggiorenni, che abbiano portato a termine il I ciclo di istruzione e che mostrino predisposizione ed interesse per lo specifico settore.

**Frequenza:** durata complessiva di 110 ore, di cui 50 ore di stage.

**Tipologia di Certificazione Finale:** Certificato di Frequenza.

### **CONTENUTI**

<b>Moduli Formativi:</b>	<i>ore</i>
- Tecniche di comunicazione e di accoglienza alberghiera	<b>20</b>
- Tecniche di gestione alberghiera	<b>10</b>
- Elementi di geografia turistica	<b>10</b>
- Elementi di legislazione, codice privacy e normativa anti-incendio	<b>10</b>
- Elementi di informatica e software gestionali	<b>10</b>
<b>Stage</b>	<b>50</b>