

## Programma GOL

# CATALOGO DINAMICO DELL'OFFERTA FORMATIVA - SMART JOB ACADEMY

ID percorso formativo: **1075**  
ID Agenzia formativa: **289**  
Denominazione Agenzia formativa: **Smart Job Academy S.r.l.**  
Comune sede formativa: **CASERTA**  
Indirizzo sede formativa: **Via Lamberti 7**  
Indirizzo mail Agenzia formativa: [direzione@smartjobacademy.it](mailto:direzione@smartjobacademy.it)  
Recapito telefonico Agenzia formativa: **0823 1710575**  
Sito internet: [www.smartjobacademy.it](http://www.smartjobacademy.it)

Tipologia Percorso: **Percorso Lungo**

Settore Economico Professionale: **23 - Servizi turistici**

### Descrizione Esigenze:

L'analisi dei fabbisogni condotta da Smart Job Academy S.r.l. su report messi a disposizione dalla Regione Campania nell'ambito del programma GOL, evidenzia una esigenza di formazione breve nel settore SEP 23 "Servizi turistici". In particolare, anche in seguito all'interlocuzione con le aziende partner le quali esprimono la necessità di conoscenze/abilità nelle operazioni di gestione degli arrivi e partenze e di tutte le operazioni a tali attività collegate. Si ritiene opportuno riqualificare le competenze dei potenziali beneficiari in riferimento alla "Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive". A fine percorso i beneficiari avranno acquisito le seguenti abilità:

1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente
2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito)
3. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio
4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture
5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici
6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici
7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva
8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento
9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate.

L'attività teorica, di esercitazione pratica e di stage approfondirà i seguenti contenuti/conoscenze:

1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere,
2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera
3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio
4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali
5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out
6. Documentazione in uso nel front-office
7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure
8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture
9. Principali software gestionali per strutture ricettive
10. Le esigenze espresse si completano con quelle concernenti la gestione di dati, informazioni e contenuti digitali. Gestire dati, informazioni e contenuti digitali con il fine di raggiungere il risultato atteso "Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento"

Denominazione Percorso: **Receptionist**

Livello EFQ: **3**

Argomenti trattati: **Unità di competenza previste dal RRTQ e competenze digitali di base**

Durata massima complessiva: **300**

Possibilità formazione a distanza: **SI**

AziendaStage01: -

AziendaStage02: -

AziendaStage03: -

Indennità oraria massima prevedibile: **1,00 €**