

Corso per
Hostess & Steward



Turismo e professioni

Il turismo sempre più si trasforma in un business complesso, in cui occorre saper sfruttare al massimo tutte le opportunità di valorizzazione che il settore offre, soprattutto con abili percorsi formativi.

Parallelamente, anche le figure professionali che ruotano attorno al turismo si evolvono, e dalle più tradizionali, dall'accompagnatore all'impiegato dell'agenzia di viaggi, vengono sempre più soppiantate da professionalità complete e qualificate, i cui compiti sono ben determinati, mai improvvisati.



Hostess & Steward è un corso di formazione per qualificare una figura professionale in grado di operare con successo nel settore, attraverso un approccio interdisciplinare e in costante contatto con le aziende e gli operatori.

L'impostazione didattica del corso riserva particolare rilievo all'**interdisciplinarietà**, conseguenza della molteplicità delle conoscenze e competenze richieste per operare in un specifico settore di attività turistica; all'**internazionalità**, in grado di offrire una risposta alle esigenze della globalizzazione dei mercati e un costante confronto, in una logica di benchmarking, con le strategie dei diversi paesi e dei diversi operatori turistici; all'**operatività** delle imprese del settore, mediante un contatto costante con gli operatori, veicolo fondamentale per il trasferimento delle competenze e la conoscenza delle problematiche operative.

Programma didattico

► COMUNICAZIONE EFFICACE

Gli elementi della comunicazione
Principi di PNL
La comunicazione verbale/non verbale

► ORGANIZZAZIONE EVENTI

Tipologia di eventi
Incontro con il committente, richiesta del cliente
Gestione del budget
Sviluppo evento
Organizzazione evento
Realizzazione evento
Formazione tecnica di base
Store management
Produzione certificazioni, permessi e autorizzazioni
Gestione ufficio stampa
Gestione della logistica
Assistenza al cliente
Rilevazione problematiche
Capacità di organizzazione
Problem solving

► TRASPORTO AEREO – TESTIMONIANZE DI UNA HOSTESS DI VOLO

Figura professionale dell'assistente di volo
Organismi internazionali: IATA - ICAO
Organismi nazionali: MIN TRASPORTI - ENAC
Direzioni Aeroportuali
ENAV
Servizi del Traffico Aereo
Definizione aerei WIDE /NARROW BODIES
Fuso orario e Jet lag
Aeroporti
Fasi del volo: Briefing - pre flight check - procedure pre ingresso passeggeri- taxing- climb (+ 3 - 8 eleven critical minutes) cruise - approach - landing - arrivo al terminal.
Cenni su alcune procedure di sicurezza e situazioni di emergenza

► ADDESTRAMENTO ATTIVITA' DI HOSTESS

La figura della Hostess
Come sta cambiando la professione
Le attitudini da sviluppare
La richiesta / Il cliente
I contesti lavorativi
L'accoglienza : Trasmettere un'immagine professionale
Abbigliamento
Trucco e capelli
La comunicazione verbale/non verbale
Portamento
Basi di bon ton
La gestione di una segreteria organizzativa
Gestione e cura dei materiali
L'allestimento della sala
Inserirsi nel mercato del lavoro
Siti e agenzie
Compilazione e presentazione di un cv
Presentarsi al colloquio

► SICUREZZA SUL LAVORO

► INGLESE TECNICO

Test sulla conoscenza della lingua inglese
Vocabolario termini specifici dell'ambito turistico
Esempi di dialoghi: accoglienza, organizzazione, trasporti ed escursioni, prenotazioni, indicazioni stradali, offerta d'aiuto, appuntamenti, etc..
Simulazioni
Approfondimento su numeri e date
Scrivere un discorso d'accoglienza



Scheda Sintetica



Corso per Hostess & Steward

Sede di Svolgimento	Roma
Data	Dall'11 al 16 giugno 2012
Durata	48 ore di lezioni teorico-pratiche in aula 200 ore di stage in strutture ricettive (OPZIONE: stage su navi da crociera)
Prove di Selezione	Test motivazionale e psico-attitudinali
Certificazioni Finali	Attestato di Frequenza Attestato di Stage
Materiale fornito	Libri e dispense relative ai diversi moduli formativi
Agevolazioni	Alloggio incluso nella quota di partecipazione per i non residenti Finanziamento della quota di iscrizione