

Corso

# Hospitality Manager per la Cina



## Formazione specializzata

L'Operatore della promozione ed accoglienza turistica (Hospitality Manager) è una figura professionale in grado di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva e promuovere l'offerta turistica di un'area, fornendo informazioni e consigli utili per orientare la scelta dei turisti.

# Hospitality Manager

Il corso di Formazione "Hospitality Manager per la Cina" è erogato dall'Agenzia Orionis Formazione accreditata in Regione Piemonte, dalla società ArteFormazione & Consulting specializzata in corsi di Formazione in area turistica e ristorativa e dall'Associazione italo-cinese Nuove Generazioni Cinesi.



ArteFormazione  
& Consulting s.r.l.



## A chi è rivolto il corso

Il corso si rivolge a persone con una forte predisposizione alle relazioni interpersonali (principalmente disoccupati, diplomati e laureati), dotate di empatia e di spiccate capacità decisionali, capaci di lavorare in gruppo, orientate al cambiamento e pronte a cogliere i nuovi sbocchi e le opportunità professionali che si affacciano nel settore di riferimento. Il percorso formativo ha l'obiettivo di preparare una figura professionale polifunzionale dal solido profilo culturale, che conosca innanzitutto i tratti salienti della storia della regione, i principali siti artistici, architettonici e museali, le risorse territoriali, i prodotti enogastronomici, la rete alberghiera e ristoratrice e mantenga un aggiornamento costante su eventi e manifestazioni e sullo sviluppo o trasformazione dei servizi turistici, raccogliendo, archiviando e organizzando in modo coerente informazioni su tali temi, secondo criteri di fruibilità e disponibilità immediata.

## Obiettivi del Corso

Il corso prevede l'acquisizione di spiccate abilità comunicative e relazionali nonché di abilità linguistiche che consentano il rapporto diretto con il visitatore anche straniero; consente inoltre di sviluppare le competenze necessarie a negoziare e a risolvere eventuali conflitti e dissensi, favorendo così la capacità di problem solving e di mediazione, essendo spesso il tecnico dell'accoglienza turistica figura di collegamento e d'intermediazione tra figure professionali e operatori di settori diversi. Operando a diretto contatto con il turista, deve essere in grado di riconoscere i bisogni dello stesso, di fare proposte per il loro soddisfacimento, di conoscere e gestire eventuali problematiche che possano insorgere nel funzionamento delle strutture produttrici di servizi turistici, di promuovere attività e servizi turistici attraverso una adeguata attività di carattere informativo e divulgativo

## Durata del corso

80 ore

### Calendario corso e orari

8 ore al giorno per 2 settimane di corso (ore di assenza consentite pari ad 1/4 delle ore totali del corso)

### Attestazioni rilasciate

Attestato di frequenza

### Programma del corso

Partendo dalla ferma convinzione che il turista, prima di essere "soggetto economico", è un individuo con un proprio, singolare background socio-culturale, il corso andrà a toccare i tratti salienti di una tradizione millenaria, ancora per certi versi misteriosa, quale quella cinese.

Pertanto il corso verrà suddiviso nelle seguenti aree tematiche, ciascuna illustrata da un relativo docente:

#### ▪ STORIA DELLA CINA

Propone un'introduzione alla storia cinese dalle origini sino ad oggi. Data la vastità dell'argomento, il corso si pone come obiettivo quello di fornire delle chiavi di lettura di base volte alla comprensione di un popolo dalla tradizione e dalla cultura millenaria. Una particolare attenzione verrà dedicata all'evoluzione storica dei rapporti italo-cinesi fino alla situazione odierna.

#### ▪ IL PROFILO SOCIO-CULTURALE DEL TURISTA CINESE

Verrà proposta una panoramica generale delle tre religioni cardine in Cina (Taoismo, Confucianesimo e Buddismo), al fine di inquadrare determinati punti di vista e atteggiamenti riscontrabili nella maggior parte dei turisti cinesi. Verrà inoltre dedicata particolare attenzione alle norme di comportamento del cinese tipo in specifiche situazioni di vita reale

#### ▪ ITALIANI E CINESI: REGOLE PER UNA COMUNICAZIONE EFFICACE

Chi sono i cinesi? Cosa sappiamo di loro e, soprattutto, cosa pensano loro di noi? Partendo dalla figura del cinese nell'immaginario collettivo italiano e dalla figura dell'italiano nell'immaginario cinese, il corso andrà a delineare i punti di contatto e le differenze tra le due culture in oggetto, concentrandosi soprattutto sulle abitudini quotidiane e sull'etichetta e cercando di portare alla luce gli elementi chiave per una comunicazione efficace. Conoscenze base di comunicazione e management interculturale sono essenziali per poter avere successo con i nostri partner e clienti stranieri, specialmente quando si parla di cinesi

#### ▪ INTRODUZIONE ALLA LINGUA CINESE

Prevede lo studio delle regole base di scrittura e fonetica della lingua cinese. In particolare, è focalizzato sull'esercizio della pronuncia che permetterà all'allievo di poter apprendere e mettere in pratica la fraseologia della comunicazione basilare



(formule di saluto e presentazione, convenevoli).

#### ▪ **LE STRUTTURE TURISTICHE RICETTIVE**

Verrà proposta una panoramica sulle diverse tipologie ricettive che è possibile trovare all'interno del nostro Paese: partendo dalle soluzioni classiche, come ad esempio le strutture alberghiere tradizionali, fino ad arrivare alle sistemazioni extra alberghiere e all'aperto; tutte comunque in linea con la tradizionale ospitalità italiana.

#### ▪ **GEOGRAFIA TURISTICA DEL TERRITORIO ITALIANO**

Prevede un focus sulle principali attrazioni turistiche che si possono trovare nel Bel Paese; dai siti di interesse storico-culturale più famosi e visitati, passando per quelli di nicchia, fino ad arrivare ai percorsi eno-gastronomici presenti sul territorio che rendono l'Italia unica e inimitabile.

#### ▪ **STORIA DEL TERRITORIO**

Propone un'introduzione della storia italiana dalle origini fino ad oggi; particolare attenzione sarà dedicata ai passaggi chiave che hanno caratterizzato e plasmato il nostro Paese rendendolo culla di movimenti artistici e patria di numerosi personaggi rappresentativi.

#### ▪ **TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE**

Verrà proposto un quadro sulle principali tecniche di comunicazione e relazione con il cliente utili per poter creare una solida base di interazione interculturale in modo da garantire il successo tra i vari scambi commerciali.

#### ▪ **TECNICHE DI PROMOZIONE E VENDITA**

Partendo dal prodotto, si creerà un efficace strumento di studio per poter valorizzare e promuovere al meglio l'articolo per renderlo competitivo e appetibile sul mercato, studiando anche la concorrenza.

#### ▪ **TECNICHE DI ARCHIVIAZIONE E CLASSIFICAZIONE MANUALE E DIGITALE DELLE INFORMAZIONI**

Attraverso l'ausilio di appositi programmi gestionali, si provvederà all'apprendimento dei metodi più comuni ed efficaci per l'archiviazione delle informazioni in modo digitale, utile per poter creare un database all'interno delle strutture ricettive.

#### ▪ **LA QUALITA' DEL SERVIZIO NELLE IMPRESE TURISTICHE**

Con l'ausilio di esempi e case history, saranno presi in considerazione i principali aspetti qualitativi del servizio turistico offerto in modo da creare elementi distintivi a garanzia della qualità della prestazione a tutela dell'ospite.

#### ▪ **RECEPTION**

Si analizzeranno i principali comportamenti e le varie mansioni che devono avere i professionisti del settore turistico – alberghiero, in modo da offrire un servizio esemplare e professionale dal momento dell'arrivo dell'ospite fino alla sua partenza dalla struttura.

#### ▪ **SICUREZZA SUL LAVORO**

In base alle recenti normative concernenti la sicurezza sul lavoro, si tratteranno argomenti inerenti allo svolgere un'attività lavorativa senza l'esposizione al rischio d'incidenti. Questa condizione avviene quando il luogo di lavoro è dotato degli accorgimenti, degli strumenti e dell'attività di prevenzione che forniscono un ragionevole grado di protezione contro la possibilità del verificarsi di un evento



pericoloso per la salute di chi lo svolge.

**Prezzo del corso**

1200 euro (15 euro/h) con possibilità di alloggio presso ns. Residence convenzionato a 300,00 Euro (prezzo a persona per 12 giorni).



ArteFormazione  
& Consulting s.r.l.

中意青年会  
**ANGI**

ASSOCIAZIONE NUOVA GENERAZIONE ITALO-CINESE