

## Una formazione specialistica, con un approccio orientato a trasferire skills effettivi e utili

Il corso per **Hostess e Steward** nasce a seguito di una ricerca di mercato, da cui è risultata una grande richiesta di queste figure dagli enti fieristici e dalle grandi aziende italiane. I docenti, solo professionisti, offriranno il loro effettivo know how e sfrutteranno una serie di case history molto pratici per far comprendere tecniche ed approcci necessari in questo ambito di mercato.

Le figure professionali che saranno formate da nostro corso, Hostess e Steward, sono in grado di coordinare e risolvere problemi, avere il corretto approccio con i partecipanti agli eventi e occuparsi di tutta la fase operativa di un evento.

Il corso mira a formare figure competenti e professionali attraverso un programma vasto e completo, approfondendo tutti i temi necessari a raggiungere questo obiettivo. Il percorso prefissato permette di acquisire sicurezza delle proprie capacità comunicative, valorizzare la propria figura – da un punto di vista caratteriale e professionale – e conoscere tipologie diverse di eventi e congressi, in base ai diversi ambiti di mercato.



**PERCHE' DOVREI SCEGLIERE QUESTO CORSO?**  
**Formazione Specialistica**  
 Il corso prevede materie specifiche per il settore fieristico e congressuale, con un approccio molto orientato a trasferire skills effettivi ed utili. Un po' di teoria insomma ma tanta pratica.  
**Opportunità di Lavoro**  
 Il corso è stato attivato in virtù di una crescente richiesta delle figure professionali. Prima di organizzare il corso è stata fatta una ricerca di mercato che individua in tali figure – hostess e steward appunto – due dei profili più richiesti dagli enti fieristici e dalle grandi aziende italiane.  
**I docenti**  
 I docenti sono stati selezionati in funzione della loro reale esperienza nel mondo fieristico e della loro capacità espositiva. Solo professionisti che operano nei diversi settori nei quali si articolano i contenuti del corso. Potrai contare quindi non solo sul loro effettivo know how ma anche su una serie di case history molto pratici che ti permettono di comprendere da subito le tecniche e gli approcci necessari in questo ambito di mercato.

|   |   |
|---|---|
| <b>Area comunicazione</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'evento e la sua organizzazione: allestimento, organizzazione e attuazione</li> <li>• PR – Pubbliche Relazioni</li> <li>• Driver e responsabile Transfert</li> <li>• Tecnica turistica</li> <li>• Tour leader</li> <li>• Steward per Assistenze Turistiche e Animazione</li> </ul>  |
| <b>Area immagine (per hostess)</b>  | <b>Area professionale assistenza turistica</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura della persona</li> <li>• Abbigliamento</li> <li>• Make-up</li> <li>• Portamento</li> <li>• Bon Ton e Forma nelle relazioni professionali</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cenni storici e caratteristiche dello sviluppo del settore turistico</li> <li>• Domanda e offerta turistica, contrattualistica</li> <li>• Protagonisti del turismo: alberghi, ADV, tour operator</li> <li>• Turismo d'affari</li> <li>• A - Hostess/Steward                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistente Turistico</li> <li>- Elementi di cultura aeroportuale e portuale</li> <li>- Partenze e arrivi: aspetti organizzativi gestione</li> <li>- Gestione transfer</li> <li>- Terminal: caratteristiche, gestione delle criticità</li> <li>- Trasferimenti dal terminal alle strutture ricettive</li> </ul> </li> <li>• B - Assistente residente                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio personalizzato ai turisti durante la loro vacanza all'interno di hotel e villaggi</li> <li>- Gestione dei servizi alberghieri compresi nel pacchetto acquistato dal cliente</li> <li>- Informazioni sulla località di vacanza e sui servizi disponibili</li> <li>- Consulenza su itinerari di visita ed escursioni</li> <li>- Risoluzione problematiche che possono verificarsi durante il soggiorno</li> </ul> </li> <li>• C - Tour Leader                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compiti, attività e strumenti di lavoro</li> <li>- Coordinamento delle diverse figure coinvolte (trasporti, alberghi, ristoranti, musei, ecc.)</li> <li>- Problem Solving</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Sicurezza (per steward)</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Security</li> </ul>  |   |
| <b>Lingua inglese</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ascolto e comprensione di testi</li> <li>• I contesti di accoglienza e realtà turistiche</li> <li>• Glossari con termini tecnici</li> <li>• Business English</li> <li>• Preparazione a sostenere lo Standard Test LanguageCert enPro</li> </ul>  |   |
| <b>Area eventi, meeting industry e hosting</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostess di terra: profilo professionale e concetto di professionalità</li> <li>• L'evento: tipologie, processi ed attori</li> <li>• Attività congressuali, fieristiche e promozionali:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Segreteria</li> <li>- L'Hospitality Desk</li> <li>- I Trasporti (assistenza da e per le aree portuali, aeroportuali e stazioni ferroviarie)</li> <li>- Accomodation (accoglienza nelle strutture alberghiere)</li> <li>- Tipologie di Location dell'evento</li> <li>- La Comunicazione dell'evento</li> <li>- Tecnologie utilizzate durante l'evento</li> </ul> </li> </ul> |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hostess di terra: profilo professionale e concetto di professionalità</li> </ul>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il Programma Sociale (gite, assistenza viaggi, eventi sociali)</li> </ul>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Hostess di Sala</li> <li>• L'Hostess addetta ai V.I.P.</li> <li>• La Capo Hostess</li> <li>• Area Comunicativa, Abilità Interpersonali e Area Comportamentale</li> <li>• Promozioni</li> <li>• Fiere</li> <li>• Steward per assistenza in: congressi, convegni, meeting, presentazioni, conferenze stampa, etc.</li> </ul>   |   |
|   | <b>Kit didattico</b>  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welcome bag</li> <li>• Materiale di cancelleria</li> <li>• Materiali per le esercitazioni</li> <li>• Testi specialistici</li> <li>• Dispense didattiche (Manuale e Vademecum) chiare, semplici ed aggiornate</li> <li>• Contributi didattici elaborati dai singoli docenti e rilasciati in formato elettronico</li> <li>• Accesso al data-base nazionale di agenzie di fornitura Hostess e Steward</li> <li>• Attività di sostegno al Placement (aiuto nella compilazione del CV, segnalazioni)</li> </ul>   |

## Valutiamo le tue abilità linguistiche necessarie in situazioni professionali reali con LanguageCert, lo standard di riferimento globale per certificare le competenze linguistiche



**LanguageCert** è una prestigiosa organizzazione dedicata alla valutazione e alla certificazione delle competenze linguistiche. Parte di PeopleCert, leader globale nel settore delle certificazioni professionali, ha erogato milioni di esami in 200 paesi. LanguageCert è un ente certificatore riconosciuto in Italia dal MIUR Ministero dell'istruzione, dell'Università e della Ricerca ed è membro di numerose organizzazioni internazionali come: Association of Language Testers in Europe (ALTE), The British Accreditation Council (BAC), European Association for Language Testing and Assessment (EALTA), Equals e Federation of Awarding Bodies (FAB).

### Cos'è?

LanguageCert enPro sono una serie di test in lingua inglese destinati al mondo del lavoro che certificano le abilità di Listening (Comprensione orale) e Reading & Language use (Comprensione scritta e uso del linguaggio).

**Obiettivo:** verificare la capacità del candidato di comunicare in lingua inglese secondo le specifiche QCER\*, dal livello A1 (Preliminary) al livello C2 (Proficiency).

**LanguageCert enPro A1-C2:** colloca i candidati ai livelli A1, A2, B1, B2, C1, C2 (Computer Test Adattivo).

### A chi sono rivolti gli esami?

A professionisti già inseriti in **contesti lavorativi, a chi è in cerca di lavoro, a studenti iscritti all'università o a corsi di specializzazione che stanno per approcciare il mondo del lavoro** (Computer Test Adattivo)

Inoltre, è utilizzato:

- Come parte del processo di immatricolazione o laurea in Università o Business Schools
- Come strumento di valutazione durante il processo di selezione del personale
- Per valutare il livello linguistico delle risorse presenti in azienda
- Per stabilire i livelli richiesti per poter svolgere con successo un'attività o ricoprire una determinata posizione in azienda
- Come strumento per valutare l'efficacia dei programmi di formazione linguistica fornita da enti di formazione esterni

### Formato del Computer Test Adattivo (Computer-based Adaptive)

**LanguageCert enPro Computer Test Adattivo**, valuta le abilità di **Listening** (Comprensione orale) e **Reading & Language Use** (Comprensione scritta e uso del linguaggio) rispetto ai livelli QCER (A1-C2).

### Come funziona?

- LanguageCert enPro è stato progettato per regolare il livello di difficoltà delle domande in base alle risposte fornite dal candidato in modo da rilevare la sua conoscenza e le sue competenze. Le domande vengono automaticamente selezionate, in base alle risposte (giuste o errate) fornite dal candidato e diventano progressivamente più semplici o più difficili, adattandosi in modo univoco alle competenze di ciascun candidato. Ad ogni risposta sbagliata, la domanda successiva sarà di livello inferiore. Contrariamente, se il candidato risponderà correttamente alla domanda, la successiva sarà di livello superiore.

**LanguageCert enPro Computer-based Adaptive è stato concepito per misurare accuratamente ed efficientemente il livello di conoscenza ed i progressi linguistici dei candidati.**