



UNIONE EUROPEA
FONDO SOCIALE EUROPEO



MINISTERO DEL LAVORO,
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PER
L'ORIENTAMENTO E LA FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA
SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

Promoform
Ente di Formazione Professionale

**AVVISO PUBBLICO PER LA REALIZZAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI MIRATI AL REINSERIMENTO OCCUPAZIONALE
E AL RAFFORZAMENTO DELL'OCCUPABILITÀ DEI LAVORATORI DI CUI ALLA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA
REGIONALE N. 43/25 DEL 28.10.2014 E SS.MM.II.
PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE FSE 2014-2020 REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

SCHEDA CORSO

FLEXICURITY-LINEA 2

ADDETTO ALLA RECEPTION

PROFILO

ADDETTO ALLA RECEPTION

Descrizione

Opera alla reception di strutture turistico-ricettive accogliendo il cliente, assegnando i tavoli o gli alloggi sulla base del piano di allotment, fornendo anche in lingua straniera le informazioni utili per la permanenza nella struttura e nella località di soggiorno. Si occupa della gestione delle richieste dei clienti, dei reclami e degli aspetti amministrativi e contabili inclusa la predisposizione del conto e l'incasso del pagamento. Può effettuare turni diurni e notturni; in quest'ultimo caso, svolge anche attività di sorveglianza per la sicurezza della reception e l'erogazione dei servizi notturni.

OBBIETTIVO

Al termine del percorso formativo gli allievi saranno in grado di predisporre i documenti di riepilogo e rendicontazione dei consumi del cliente e dei servizi extra fruiti in aggiunta a quanto prenotato, gestire le operazioni di pagamento ed incasso e di congedo, acquisire le prenotazioni utilizzando supporti informatici specifici che permettono di verificare le disponibilità in modo da assicurare il massimo impiego della struttura, accogliere i clienti al loro arrivo nella struttura assistendoli nella sistemazione e svolgere le pratiche relative al check-in e check-out, effettuare la rilevazione del livello di soddisfazione del consumatore rispetto ai servizi acquistati anche attraverso l'utilizzo di strumenti di rilevazione strutturati, compiere la sorveglianza e custodia monitorando i movimenti in entrata e uscita dalla struttura.

CERTIFICAZIONE

Al termine del percorso formativo, previo aver frequentato almeno l'80 per cento di ogni singolo modulo formativo e superamento dell'esame finale, verrà rilasciata la certificazione delle competenze



UNIONE EUROPEA
FONDO SOCIALE EUROPEO



MINISTERO DEL LAVORO,
E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE PER
L'ORIENTAMENTO E LA FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE
PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA
SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

Promoform
Ente di Formazione Professionale

SINTESI DELL'AZIONE FORMATIVA

N.	MODULO	TOTALE	TEORIA	PRATICA	STAGE
1	Lingua inglese	50	50	--	--
2	Lingua Tedesca	50	50	--	--
3	Informatica applicata	50	50	--	--
4	Organizzazione e gestione aziendale	20	20	--	--
5	Normativa del settore turistico	20	20	--	--
6	Tecniche di web marketing ed e-marketing	30	20	10	--
7	Teorie e tecniche di comunicazione efficace e problem solving	20	15	5	--
8	Tecniche di gestione del Front Office: il Check-in ed il Check-out	50	15	35	--
9	La gestione delle prenotazioni	50	15	35	--
10	La gestione della contabilità e della segreteria	50	15	35	--
11	Tecniche di sorveglianza e custodia	40	15	25	--
12	Teorie e tecniche di customer satisfaction	50	15	35	--
13	Sicurezza sul lavoro antincendio e primo soccorso	20	20	--	--
14	Stage	300	--	--	300
..	Totale	800	320	180	300

REQUISITI IN INGRESSO

Possono partecipare all'intervento i soggetti **disoccupati**, identificati tra i seguenti:

- Soggetti che hanno effettuato il tirocinio di cui all'Avviso "Attivazione di tirocini con voucher e bonus occupazionale del Programma Flexicurity – 2015" e che sono ancora alla ricerca di un impiego;
- Soggetti che sono stati presi in carico attraverso il Contratto di cui all'Avviso pubblico per la candidatura all'attuazione dei servizi per il contratto di ricollocazione in Sardegna" e che sono ancora alla ricerca di un impiego.

MODALITA' DI ISCRIZIONE AL CORSO

Per l'iscrizione al corso di formazione gli interessati dovranno avvalersi della consulenza dell'operatore del Centro Servizi per il Lavoro (CSL) di riferimento, il quale verificherà il possesso dei requisiti previsti dell'Avviso pubblico.

SEDE E ORARI

Le attività verranno programmate nella sede di San Gavino Monreale (VS) nei giorni compresi dal lunedì al venerdì, per un totale complessivo che verrà stabilito in base ad esigenze di carattere organizzativo e logistico.