

Promoform

Ente di formazione professionale

AVVISO PUBBLICO NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA GARANZIA GIOVANI IN SARDEGNA PER LA COSTITUZIONE DI UN ELENCO DI PERCORSI FORMATIVI VOLTI AD AGEVOLARE L'INSERIMENTO LAVORATIVO DI DESTINATARI DELLA SCHEDA 2A ATTRAVERSO LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI, DESCRITTE NEL REPERTORIO REGIONALE DEI PROFILI DI QUALIFICAZIONE, VALIDE AI SENSI DEL SISTEMA NAZIONALE DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE E CLASSIFICATE AI SENSI DELLO EUROPEAN QUALIFICATIONS FRAMEWORK

LINEA: Linea 1 - Asse 1

ADDETTO ALLA RECEPTION

DESTINATARI: Giovani NEET tra i 18 e i 29 anni e 364 giorni

DURATA CORSI: 200 ore

DCT	DCT EDIZIONE	NOME	SEDE	Titolo di studio in entrata
2021SS2 A2052932 _2003	Addetto alla reception	Addetto alla reception	SANT'ANTIOCO LUNGOMARE COLOMBO 25	Assolvimento dell'obbligo scolastico

Il percorso formativo Gestione della Reception, comunicazione e accoglienza mira all'acquisizione di 2 competenze tecnico- professionali del

Profilo: Addetto alla Reception: 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.

1) Gestione dell'ingresso e della partenza del cliente (check-in e check-out)

Al termine del percorso la persona è in grado di: Accogliere i clienti al loro arrivo nella struttura assistendoli nella sistemazione e svolgere pratiche relative al check-in e check-out

2) Acquisizione delle prenotazioni

Al termine del percorso la persona è in grado di: Acquisire le prenotazioni utilizzando i supporti informatici specifici, e verificando le disponibilità in modo da assicurare il massimo impiego della struttura.

ADA/UC:

- ADA: 478 - Gestione dell'ingresso e della partenza del cliente (check-in e check-out) UC:605
- ADA: 479 - Acquisizione delle prenotazioni UC:606

Profilo di qualificazione (RRPQ): 148 - Addetto alla reception

Denominazione ADA/UC	478/605 Gestione dell'ingresso e della partenza del cliente (check-in e check-out)
Performance attesa	Accogliere i clienti al loro arrivo nella struttura assistendoli nella sistemazione e svolgere pratiche relative al check-in e check-out
EQF	4
Abilità	1. Assistere il cliente in partenza, attivando eventuali servizi di facchinaggio per il trasporto del bagaglio, il reperimento di mezzi di trasporto ecc., sorvegliando i

Promoform

Ente di formazione professionale

	<p>movimenti in uscita di ospiti e personale</p> <p>2. Effettuare costanti verifiche con il reparto degli alloggi per avere le informazioni necessarie a mantenere aggiornata la situazione della disponibilità degli alloggi e degli interventi di pulizia effettuati e da effettuare</p> <p>3. Effettuare le operazioni di incasso (anche gestendo strumenti elettronici di pagamento) e predisporre ed emettere i documenti fiscali di registrazione del pagamento (fatture e/o ricevute fiscali) nel rispetto delle norme e delle procedure di riferimento</p> <p>4. Espletare le operazioni di registrazione del cliente al suo arrivo verificando i servizi prenotati ed effettuando il servizio di custodia valori secondo le esigenze dei clienti e rispettando le procedure della struttura</p> <p>5. Instaurare e gestire la relazione con il cliente con cordialità e disponibilità, rispondendo a specifiche richieste informative ed eventualmente contattando i fornitori di servizi esterni alla struttura ricettiva</p> <p>6. Interpretare le segnalazioni d'allarme e applicare le relative procedure</p> <p>7. Predisporre il servizio di accompagnamento del cliente all'alloggio assegnato, interagendo con il personale addetto per il trasporto del bagaglio, sorvegliando i movimenti in entrata di ospiti e personale</p> <p>8. Riepilogare i consumi del cliente durante il soggiorno raccogliendo i dati e le relative registrazioni dal personale del reparto alloggi, al fine di effettuarne la contabilizzazione</p> <p>9. Verificare il piano della disponibilità degli alloggi e di allotment della struttura per assegnare l'alloggio al cliente sulla base della prenotazione e dei servizi richiesti e delle disponibilità esistenti</p>
Conoscenze	<p>1. Caratteristiche della clientela della struttura ricettiva per predisporre il materiale informativo adeguato (sulla localizzazione della struttura, sui principali servizi disponibili, sulle attrattive della località ecc.) e velocizzare le operazioni di accoglienza</p> <p>2. Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale</p> <p>3. Norme concernenti l'attività turistico-ricettiva, norme per la tutela della riservatezza dei dati personali per l'espletamento degli adempimenti connessi al soggiorno degli ospiti nella struttura ed il rispetto della loro privacy</p> <p>4. Norme sulla sicurezza e sulla prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo</p> <p>5. Organizzazione e servizi disponibili nella struttura ricettiva al fine di raccordarsi efficacemente con il personale degli altri reparti</p> <p>6. Principali servizi disponibili in prossimità della struttura ricettiva (servizi di trasporto, esercizi commerciali, servizi di noleggio, attrazioni turistiche ecc.) per fornire al cliente le principali informazioni utili al soggiorno</p> <p>7. Software di office automation e di comunicazione elettronica, telematica ed on line per la gestione delle comunicazioni</p> <p>8. Software specifici per la gestione delle prenotazioni e dei soggiorni (disponibilità alloggi, gestione allotment, indici dei consumi, schede clienti ecc.)</p> <p>9. Tecniche di sorveglianza dei movimenti in entrata e in uscita dalla struttura</p>

Denominazione ADA/UC	479/ 606- Acquisizione delle prenotazioni
Performance attesa	
EQF	4
Abilità	<p>1. Mantenere aggiornata la situazione delle prenotazione degli alloggi e degli ambienti collettivi per attività di gruppo (sale ecc.)</p> <p>2. Svolgere attività di promozione e vendita delle offerte proposte dalla struttura, soprattutto attraverso canali telematici o via telefono, secondo gli standard definiti dalla direzione per l'attuazione delle politiche di marketing e</p>

Promoform

Ente di formazione professionale

	<p>vendita</p> <p>3. Effettuare costanti verifiche con il reparto degli alloggi per avere le informazioni necessarie a mantenere aggiornata la situazione della disponibilità degli alloggi e degli interventi di pulizia effettuati e da effettuare</p> <p>4. Mantenere l'aggiornamento su situazione ed eventi sul territorio che determinano un aumento della domanda di soggiorno, per svolgere azioni mirate di marketing dei servizi della struttura</p>
Conoscenze	<p>1. Tecniche di web marketing ed e-marketing per promuovere i servizi della struttura ricettiva nell'ambito dei piani e delle direttive aziendali di promozione e pubblicizzazione delle offerte</p> <p>2. Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale</p> <p>3. Software specifici per la gestione delle prenotazioni e dei soggiorni (disponibilità alloggi, gestione allotment, indici dei consumi, schede clienti ecc.)</p> <p>4. Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di instaurare e gestire un'efficace comunicazione con il cliente</p> <p>5. Principali norme e regolamenti concernenti l'attività turistico-ricettiva e norme relative allo svolgimento di attività di e-commerce</p>

Anagrafica dei moduli

	Moduli	Ore	di cui teoria	di cui WBL ¹ (Worked based Learning)	ADA/UC
1	Gestione del check-in e check-out	90	63	27	478/605
2	Prenotazione, comunicazione e accoglienza	90	63	27	479/ 606
3	Lingua inglese	20	20		Competenza chiave - 2 - competenza multilinguistica
		200	146	54	

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
1	Gestione del check-in e check-out	90
N. ORE TEORIA: 63	WBL: 27 ORE	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	

¹ Apprendimento nei contesti lavorativi (Work Based Learning – WBL) apprendimento nei contesti lavorativi reali

Promoform

Ente di formazione professionale

CONTENUTI DELL'UNITÀ
FORMATIVA

- Tipologie di "turismo": turismo ambientale, il turismo naturalistico, il turismo sostenibile, l'ecoturismo ecc..
- Tradizioni enogastronomiche a livello locale e globale
- La potenzialità di attrazione turistica di un territorio
- Il turismo balneare
- Il turismo culturale e ambientale
- I fattori tecnici (trasporto e alloggio)
- le zone di affluenza turistica
- Definizione del turista tipologie ed evoluzione nel tempo
- Tipologie di strutture turistico- ricettive
- Caratteristiche della clientela della struttura ricettiva per predisporre il materiale informativo adeguato (sulla localizzazione della struttura, sui principali servizi disponibili, sulle attrattive della località ecc.) e velocizzare le operazioni di accoglienza
- Norme concernenti l'attività turistico-ricettiva
- Norme per la tutela della riservatezza dei dati personali per l'espletamento degli adempimenti connessi al soggiorno degli ospiti nella struttura ed il rispetto della loro privacy
- Norme sulla sicurezza e sulla prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo
- Organizzazione e servizi disponibili nella struttura ricettiva al fine di raccordarsi efficacemente con il personale degli altri reparti
- Principali servizi disponibili in prossimità della struttura ricettiva (servizi di trasporto, esercizi commerciali, servizi di noleggio, attrazioni turistiche ecc.) per fornire al cliente le principali informazioni utili al soggiorno
- Software di office automation e di comunicazione elettronica, telematica ed on line per la gestione delle comunicazioni
- Software specifici per la gestione delle prenotazioni e dei soggiorni (disponibilità alloggi, gestione allotment, indici dei consumi, schede clienti ecc.)
- Tecniche di sorveglianza dei movimenti in entrata e in uscita dalla struttura

Esercitazioni pratiche:

- Assistere il cliente in partenza, attivando eventuali servizi di facchinaggio per il trasporto del bagaglio, il reperimento di mezzi di trasporto ecc., sorvegliando i movimenti in uscita di ospiti e personale
- Effettuare costanti verifiche con il reparto degli alloggi per avere le informazioni necessarie a mantenere aggiornata la situazione della disponibilità degli alloggi e degli interventi di pulizia effettuati e da effettuare
- Effettuare le operazioni di incasso (anche gestendo strumenti elettronici di pagamento) e predisporre ed emettere i documenti fiscali di registrazione del pagamento (fatture e/o ricevute fiscali) nel rispetto delle norme e delle procedure di riferimento
- Espletare le operazioni di registrazione del cliente al suo arrivo verificando i servizi prenotati ed effettuando il servizio di

Promoform

Ente di formazione professionale

	<p>custodia valori secondo le esigenze dei clienti e rispettando le procedure della struttura</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instaurare e gestire la relazione con il cliente con cordialità e disponibilità, rispondendo a specifiche richieste informative ed eventualmente contattando i fornitori di servizi esterni alla struttura ricettiva • Interpretare le segnalazioni d'allarme e applicare le relative procedure • Predisporre il servizio di accompagnamento del cliente all'alloggio assegnato, interagendo con il personale addetto per il trasporto del bagaglio, sorvegliando i movimenti in entrata di ospiti e personale • Riepilogare i consumi del cliente durante il soggiorno raccogliendo i dati e le relative registrazioni dal personale del reparto alloggi, al fine di effettuarne la contabilizzazione • Verificare il piano della disponibilità degli alloggi e di allotment della struttura per assegnare l'alloggio al cliente sulla base della prenotazione e dei servizi richiesti e delle disponibilità esistenti • Svolgere le operazioni di check-in e check-out anche in lingua straniera <p>Simulazione prova di esame: gestire le operazioni di ingresso e partenza del cliente (check-in e check-out), accogliendo i clienti al loro arrivo nella struttura assistendoli nella sistemazione e svolgere pratiche relative al check-in e check-out (prova preferibile: Role -playing)</p>
METODOLOGIE DIDATTICHE (LABORATORI, ETC.)	ATTIVITA' FORMATIVA D'AULA ATTIVITA' DI LABORATORIO
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento ADA/UC: 478/605
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI VERIFICA PER LA VALUTAZIONE INTERMEDIA DEGLI APPRENDIMENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Test iniziale a risposta multipla • Test finale a risposta multipla • Esercitazioni pratiche

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
2	Prenotazione, comunicazione e accoglienza	90
N. ORE TEORIA: 63	WLB: 27 ORE	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	

Promoform

Ente di formazione professionale

<p>CONTENUTI DELL' UNITÀ FORMATIVA</p>	<p>Principi e tecniche di web marketing ed e-marketing per promuovere i servizi della struttura ricettiva nell'ambito dei piani e delle direttive aziendali di promozione e pubblicizzazione delle offerte:</p> <ul style="list-style-type: none">• Marketing del settore turistico: elementi di marketing strategico dei servizi turistici e territoriali;• metodologie e strumenti di marketing operativo per il turismo• tecniche e strumenti di web marketing• elementi di social media management <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo al fine di instaurare e gestire un'efficace comunicazione con il cliente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gli elementi del processo di comunicazione e i presupposti della comunicazione;• La comunicazione nel ruolo professionale• I tre livelli della comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale;• L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore• Elementi di psicologia relazionale• Elementi che determinano l'efficacia della comunicazione• Dinamiche, approcci e strumenti della comunicazione• Tecniche di riformulazione e di feedback per valutare il livello di comprensione delle informazioni trasferite• tecniche di problem solving e gestione del conflitto• Tecniche di gestione dei gruppi• Strategie per acquisire consapevolezza del proprio modo di relazionarsi all'interno di un team di lavoro e aumento della motivazione <p>Principali norme e regolamenti concernenti l'attività turistico-ricettiva e norme relative allo svolgimento di attività di e-commerce Software specifici per la gestione delle prenotazioni e dei soggiorni (disponibilità alloggi, gestione allotment, indici dei consumi, schede clienti ecc.)</p> <p>Esercitazioni pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mantenere aggiornata la situazione delle prenotazione degli alloggi e degli ambienti collettivi per attività di gruppo (sale ecc.)• Svolgere attività di promozione e vendita delle offerte proposte dalla struttura, soprattutto attraverso canali telematici o via telefono, secondo gli standard definiti dalla direzione per l'attuazione delle politiche di marketing e vendita• Effettuare costanti verifiche con il reparto degli alloggi per avere le informazioni necessarie a mantenere aggiornata la situazione della disponibilità degli alloggi e degli interventi di pulizia effettuati e da effettuare• Mantenere l'aggiornamento su situazione ed eventi sul territorio che determinano un aumento della domanda di soggiorno, per svolgere azioni mirate di marketing dei servizi della struttura <p>Simulazione prova di esame: La persona è in grado di acquisire le prenotazioni utilizzando i supporti informatici specifici, e verificando le disponibilità in modo da assicurare il massimo impiego della struttura (prova preferibile: prova preferibile: Role -playing)</p>
--	---

Promoform

Ente di formazione professionale

METODOLOGIE DIDATTICHE (LABORATORI, ETC.)	ATTIVITA' FORMATIVA D'AULA ATTIVITA' DI LABORATORIO
RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)	Riferimento UC: 20020/624
DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI VERIFICA PER LA VALUTAZIONE INTERMEDIA DEGLI APPRENDIMENTI	<ul style="list-style-type: none"> • Test iniziale a risposta multipla • Test finale a risposta multipla • Esercitazioni pratiche

D.5.1 ANAGRAFICA DELLE UNITÀ FORMATIVE		
N.	TITOLO DELL'UNITÀ FORMATIVA	DURATA (IN ORE)
3	Lingua Inglese	20
N. ORE TEORIA 20	WBL: 0	
TIPOLOGIA UNITÀ FORMATIVA	COMPETENZA CHIAVE X TECNICO-PROFESSIONALE	
CONTENUTI DELL'UNITÀ FORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • Grammatica / Lessico: strutture sintattiche e verbali; Introduzione di termini specifici dell'area semantica • Writing: composizione di lettere, fax, e-mail formali di soggetto commerciale; composizione di presentazioni, reports, relazioni; compilazione di moduli. • Speaking: Implementazione delle funzioni linguistiche comunicative; Simulazioni di interazione in contesti comunicativi • Grammatica: • Prepositions of time and place (preposizioni di tempo e di luogo); • Indirect questions (le domande indirette); • Permission (chiedere ed esprimere un permesso); • Must/have to/should (esprimere un obbligo o una necessità); • Tense revision (ripasso dei tempi verbali); • Comparative and superlative adjectives (aggettivi al comparativo e superlativo). • Argomenti: • The enquiry (la richiesta di informazioni); • The reservation and the confirmation (la prenotazione e la conferma della prenotazione, sia con riferimento all'albergo che con riferimento ai biglietti aerei); • Checking-in and checking-out at the hotel (il check-in e il check-out in albergo); • The complaint (la lamentela); • Words regarding (lessico relativo a): • Accommodations: different kinds of hotel, the hostel, the bed&breakfast, the resort (le 	

Promoform

Ente di formazione professionale

	<ul style="list-style-type: none">• sistemazioni: diverse tipologie di albergo, l'ostello, il B&B, il resort,...);• The airplane and the airport (l'aereo e l'aeroporto);The train (il treno)The ship (la nave)• Tecniche di accoglienza dei partecipanti in lingua nazionale e straniera
<i>METODOLOGIE DIDATTICHE (LABORATORI, ETC.)</i>	ATTIVITA' FORMATIVA D'AULA
<i>RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO IN TERMINI DI ABILITÀ E CONOSCENZE (DA INDIVIDUARE ALL'INTERNO DELLE UC DI RIFERIMENTO)</i>	Competenza chiave: 2 – competenza multilinguistica
<i>DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI VERIFICA PER LA VALUTAZIONE INTERMEDIA DEGLI APPRENDIMENTI</i>	<ul style="list-style-type: none">• Test iniziale a risposta multipla• Test finale a risposta multipla