

CORSO GRATUITO: “Receptionist nel settore turistico” (RE.SE.T.)

approvato con DD 19899 del 28/11/2019

Agenzia Formativa Serindform srl (cod. accr. OF0270) capofila di ATS con Versilia Format (cod. accr. OF0304) e Centro Provinciale Istruzione Adulti "Massa-Carrara" (cod. accr. IS0040)

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato con le risorse del POR FSE 2014-2020

ARTICOLAZIONE E CONTENUTI DEL PERCORSO FORMATIVO	<p>Figura professionale: E' una figura diurna e notturna che riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. L'addetto al ricevimento notturno si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno</p> <p>Contenuti del percorso: UF 1 Comunicazione nei diversi contesti (24 ore), UF 2 Elementi di informatica (28 ore), UF 3 Tutela dei diritti dei cittadini (16 ore), UF 4 Spirito di iniziativa e imprenditorialità (12 ore), UF 5 Sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro nel settore (20 ore), UF 6 Normative del settore turistico (24 ore), UF 7 Marketing, web marketing e social media marketing (50 ore), UF 8 Elementi di contabilità (40 ore), UF 9 Lingua Inglese per il Settore (40 ore), UF 10 Front office (90 ore), UF 11 Gestione amministrativa (72 ore), UF 12 Back office ed organizzazione dei servizi (76 ore), UF 13 Servizi ed offerta del territorio (48 ore), UF 14 Cultura sicurezza (15 ore), UF 15 Stage (330 ore), Accompagnamento 30 ore. Durata totale: 915 ore, di cui 330 di stage. Periodo di svolgimento: ottobre 2020 – settembre 2021. Sede di svolgimento: Serindform – Via Marina Vecchia, 175 – Massa.</p> <p>Sbocchi occupazionali: Il Receptionist lavora prevalentemente nelle strutture ricettive ed extraricettive e risulta inquadrato come dipendente. Trova impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene. L'esperienza acquisita lo porta ad avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva. La figura, soprattutto del portiere di notte, è molto ricercata in ambito ricettivo. Per entrare nel mondo del ricettivo è necessario conoscere almeno due lingue straniere, avere buoni contatti di relazione, conoscere i principali programmi di gestione alberghiera.</p>
REQUISITI ACCESSO E DESTINATARI	<p>Il progetto è rivolto a 10 cittadini adulti maggiorenni inattivi, inoccupati, disoccupati, residenti o domiciliati in un comune della regione Toscana; nel caso dei cittadini non comunitari è richiesto il possesso di regolare permesso di soggiorno per studio/formazione professionale. I 10 partecipanti, di cui almeno 2 donne e 2 cittadini stranieri, devono inoltre avere adempiuto o essere prosciolti dal diritto e dovere all'istruzione e alla formazione professionale. Per i cittadini stranieri, qualora avessero adempiuto all'obbligo di istruzione in un paese diverso dall'Italia, è necessaria la dichiarazione di valore attestante l'ordine e il grado degli studi ai quali si riferisce il titolo secondo l'ordinamento vigente nel Paese in cui esso è stato conseguito. In considerazione del ruolo professionale da ricoprire, per i cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana almeno di livello ALTE B1; per tutti, cittadini italiani e stranieri, è richiesta la conoscenza della lingua inglese almeno al livello ALTE B1 ed è preferibile la conoscenza di una seconda lingua straniera con pari livello. Le competenze linguistiche, se non dimostrate con documentazione oggettiva, saranno valutate con apposito test di livello B1 (italiano ed inglese).</p>
SELEZIONE	<p>Nel caso in cui il numero di iscritti in possesso dei requisiti previsti superasse di almeno il 20% il numero previsto, saranno effettuate delle prove di selezione per individuare i candidati da ammettere al percorso. Sono previste 2 prove di selezione che hanno le seguenti caratteristiche e durata: 1) prova psicoattitudinale (1 ora) con domande a risposta multipla; 2) colloquio individuale (15 minuti). Il candidato sarà valutato prendendo in considerazione i seguenti 4 parametri: 1 - risultato della prova psicoattitudinale, 2 - punteggio conseguito nel colloquio, 3 - curriculum vitae predisposto dal candidato, 4 - altre condizioni soggettive del candidato (saranno attribuiti punteggi supplementari agli Over 55 (1 punto) ed ai disoccupati di lunga durata (1 punto). Saranno inoltre attribuiti 2 punti a soggetti disabili (purché idonei allo svolgimento delle mansioni previste) ed 1 punto per altre condizioni di svantaggio.</p>
CREDITI	<p>La selezione (eventuale) si svolgerà il giorno 06/10/2020 alle ore 8:30 presso Serindform in Via Marina Vecchia, 175 - Massa o qualora si prolungasse l'emergenza sanitaria COVID-19 potrebbe avvenire con modalità che non richiedono la presenza fisica.</p> <p>È previsto il riconoscimento di crediti in ingresso per le UF 2 Elementi di informatica 28 ore - UF 4 "Spirito di iniziativa e imprenditorialità" 12 ore - UF 9 Lingua Inglese per il settore 40 ore.</p>
INFORMAZIONI E ISCRIZIONI	<p>Per iscriversi sono necessari: domanda d'iscrizione redatta su modulo della Regione Toscana (disponibile sui siti www.regionetoscana.it, www.serindform.it e reperibile in formato cartaceo presso la sede di Serindform), documento d'identità valido, curriculum vitae aggiornato, codice fiscale, certificazioni informatiche (ECDL Start) e di conoscenza della lingua inglese ALTE A2 (per chi ne è in possesso), certificazione della conoscenza lingua italiana livello ALTE A2 (per i candidati stranieri che ne sono in possesso), documentazione attestante condizione di svantaggio (eventuale), certificazione delle competenze acquisite in precedenti corsi di istruzione formazione e lavoro per il riconoscimento dei crediti.</p> <p>Le iscrizioni saranno aperte dal 7 settembre 2020 al 01 ottobre 2020 fino alle ore 18,00.</p> <p>Per iscrizioni e informazioni, rivolgersi a Serindform, via Marina Vecchia n. 175, Massa (MS). tel: 0585 810009 – Fax: 0585 810238 – email: info@serindform.it – sito Web: www.serindform.it dal lunedì al venerdì ore 9,00-13,00 e 15,00-18,00.</p>
FREQUENZA DEL PERCORSO	<p>Il corso è gratuito. La frequenza è obbligatoria per almeno il 70% delle ore complessive dell'intervento formativo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage.</p>
CERTIFICAZIONE FINALE	<p>A seguito del superamento dell'esame finale verrà rilasciata la Qualifica di "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa" (Qualifica livello 3 EQF).</p>