



## ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA NELLE STRUTTURE RICETTIVE

Il progetto formativo è gestito da un'associazione temporanea di scopo i cui soggetti sono:  
Agenzia Formativa "Form@re" (capofila) - Istituto Statale d'Istruzione Superiore "Einaudi - Ceccherelli" - Agenzia Formativa "Alfa Itinerari Formativi" - Agenzia formativa "Vera Consulting"

### PER INFORMAZIONI

Form@re S.r.l.

Viale Unità d'Italia, 105 Piombino (LI)

Tel. 0565 260753 Fax 0565 224860

e-mail: [info@formaresrl.it](mailto:info@formaresrl.it)

pec: [info@pec.formaresrl.it](mailto:info@pec.formaresrl.it)



ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. Einaudi - A. Ceccherelli

Addetto all'accoglienza nelle strutture ricettive



## ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA NELLE STRUTTURE RICETTIVE

*Progetto presentato sull' Avviso Pubblico per la presentazione di progetti di percorsi biennali di formazione professionale per giovani che devono adempiere al diritto-dovere all'istruzione ed alla formazione professionale e che sono fuoriusciti dal sistema scolastico (anni formativi 2013-2014 e 2014-2015)*

Denominazione figura Repertorio regionale (RRFP)

**Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa**

Denominazione figura nazionale/indirizzo

Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza - strutture ricettive

Denominazione Aree Di Attività che compongono la Figura Professionale:

- 1) Acquisire le prenotazioni
- 2) Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa
- 3) Gestione dell'accoglienza



**IL CORSO E' COMPLETAMENTE GRATUITO**



ISTITUTO STATALE DI ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. Einaudi - A. Ceccherelli



- ▶ **REQUISITI MINIMI DI ACCESSO:** L'intervento è diretto a giovani che non hanno ancora compiuto 18 anni alla data d'iscrizione e abbiano assolto l'obbligo scolastico e di istruzione e che siano fuoriusciti dal sistema scolastico dopo una permanenza per almeno 10 anni nello stesso, ai sensi della sezione concernente "Interventi provinciali di formazione per i drop-out ed integrazione dei sistemi" della DGRT N. 549/2011. Inoltre essere in possesso di certificazione di competenze di base rilasciata dall'ultimo Istituto Superiore frequentato, oppure, in caso di assenza di certificazione, sarà rilasciata da apposito ente.
- ▶ **DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE:** domanda d'iscrizione su apposito modulo – Fotocopia leggibile di un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale dell'Allievo e del genitore (o di chi ne esercita la podestà genitoriale) – Dichiarazione relativa all'avvenuto assolvimento dell'obbligo di istruzione (attraverso la frequenza scolastica protratta per almeno 10 anni) da parte dell'allievo/a. – Dichiarazione di ritiro ufficiale dall'ultimo Istituto scolastico frequentato o autocertificazione per coloro che non hanno formalizzato il ritiro. Curriculum Vitae – La modulistica richiesta è reperibile sul sito dell'agenzia capofila [www.formaresrl.it](http://www.formaresrl.it)
- ▶ **MODALITA' DI SELEZIONE** Qualora il numero delle domande di iscrizione risultasse superiore al numero dei posti disponibili, verrà effettuata una selezione mediante Prova scritta (test psicoattitudinale) peso della prova 50% - colloquio psicoattitudinale e motivazionale peso della prova 50%
- ▶ **CERTIFICAZIONE FINALE:** Attestato di qualifica professionale per "ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA" (252) valido a livello nazionale ed europeo, corrispondente al II° livello, ai sensi della L. 845/78, della L.R. 32/02 e della DGRT 559/2013.
- ▶ **SEMINARIO INFORMATIVO:** Il giorno 3 DICEMBRE ore 16.30 sarà realizzato un INCONTRO INFORMATIVO presso Agenzia Form@re Viale Unità D'Italia 105 Piombino
- ▶ **TERMINE PRESENTAZIONE DOMANDE** 31 Dicembre 2014
- ▶ **DATA DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ** 26 Gennaio 2015
- ▶ **SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO** Viale Unità d'Italia 105 – Piombino (LI)

**Durata del corso:**

2.100 ore di cui:

- ❖ n. 735 ore di teoria di cui  
50% (367) propedeutiche al percorso professionalizzante  
50% (368) propedeutiche all'acquisizione/recupero
- ❖ n. 735 ore di pratica
- ❖ n. 630 ore di stage

**IL CORSO E' COMPLETAMENTE GRATUITO**ISTITUTO STATALE DI  
ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. Einaudi – A. Ceccherelli**La figura professionale**

L'addetto all'accoglienza nelle strutture ricettive è la figura-chiave delle strutture ricettive, accoglie il cliente al suo arrivo, lo assiste durante tutto il soggiorno e ne gestisce la partenza. Svolge il proprio lavoro ed esegue le proprie mansioni all'interno di una struttura aziendale complessa, la cui conoscenza approfondita è il presupposto fondamentale per compiere al meglio i compiti che gli sono affidati. L'addetto all'accoglienza nelle strutture ricettive è colui che oltre a dare il benvenuto agli ospiti e a fornire loro suggerimenti e informazioni sul luogo di soggiorno esegue anche compiti che presuppongono la conoscenza della struttura (come l'assegnazione delle camere), l'individuazione delle mansioni che competono agli altri lavoratori dell'albergo (come assegnare a un altro dipendente il compito di eseguire il servizio richiesto dal cliente) e la consapevolezza dei ruoli di responsabilità all'interno dell'azienda (come la gestione dei reclami o dei disguidi verificatisi o comunicati alla reception). L'addetto all'accoglienza nelle strutture ricettive svolge dunque le attività di tutto il reparto di ricevimento e di portineria.

**Principali mansioni.** Oltre ai servizi specifici di accoglienza, l'addetto all'accoglienza nelle strutture ricettive deve anche provvedere alla prenotazione delle camere, verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo dei clienti. Ha inoltre il compito di gestire le comunicazioni per il cliente e le informazioni su richiesta dell'ospite. Insieme alle attività di registrazione clienti, di tipo organizzativo-gestionale, egli svolge anche, con la tenuta della cassa, funzioni amministrativo-contabili, nonché funzioni di vigilanza e controllo. I compiti tipici dell'addetto all'accoglienza nelle strutture ricettive sono l'accoglienza del cliente, la vendita delle stanze, la gestione delle prenotazioni e degli arrivi, l'annotazione dei dati del cliente, l'assegnazione della stanza, la ricezione delle richieste del soggiornante durante la permanenza, l'amministrazione della cassa, il cambio valuta, la redazione del conto e l'incasso del relativo corrispettivo, oltre che il disbrigo delle pratiche per la partenza del cliente.

**Articolazione didattica**

N°	U.F.	Durata	N°	U.F.	Durata
1	LINGUA E LETTERATURA ITALIANA	70	17	IL SOFTWARE APPLICATIVO PER LA CONTABILITA'	20
2	LINGUA E LETTERATURA INGLESE	40	18	INGLESE PER L'ACCOGLIENZA TURISTICA	28
3	MATEMATICA	60	19	ACCOGLIENZA DEL CLIENTE	28
4	STORIA	40	20	NORMATIVA SETTORE TURISTICO E SULLA PRIVACY	8
5	DIRITTO E ECONOMIA	60	21	TECNICHE DI COMUNICAZIONE	35
6	SCIENZE INTEGRATE	50	22	PARITA' DI GENERE	4
7	INFORMATICA	48	23	L'ORGANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE, PROCESSI DI LAVORO E RUOLI	32
8	NOZIONI DI WEB MARKETING	20	24	LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA	90
9	SOFTWARE GESTIONE ALBERGHIERA	32	25	LABORATORIO DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE	92
10	PRENOTAZIONI: LA NORMATIVA, UTILIZZO DI INTERNET, LA GESTIONE AMMINISTRATIVA	20	26	IL CLIENTE DIVERSAMENTE ABILE: COME FAVORIRE L'ACCESSIBILITÀ	4
11	TECNICA TURISTICA ALBERGHIERA	36	27	L'HOUSEKEEPING E IL FRONT OFFICE	210
12	MARKETING TERRITORIALE	20	28	GEOGRAFIA DELLE RISORSE CULTURALI E TURISTICHE	66
13	IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'	20	29	LABORATORIO DI AMMINISTRAZIONE ALBERGHIERA	88
14	ARCHIVIARE LE INFORMAZIONI: METODI E METODOLOGIE	12	30	LABORATORIO DI LINGUA INGLESE	100
15	CONTABILITA' AZIENDALE	36	31	LABORATORIO INFORMATICA, TRATTAMENTI TESTI ED APPLICAZIONI GESTIONALI	85
16	LA SICUREZZA E SALUTE SUL POSTO DI LAVORO	16	32	OPERARE NEL CONTESTO AZIENDALE (STAGE)	630