



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

pec: 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
- ▶ **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