

Punto Confindustria promuove un percorso di formazione gratuito per

## **OPERATORE DI RECEPTION**

**Cod. 1003-0003-1304-2023**

FSE+. PR VENETO 2021-2027. Priorità 1 Occupazione. FORTI: FORMazione e Tirocinio. DGR 1304 DEL 30/10/2023. Approvato con DDR. 207 del 04/04/2024.

### **DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

Il **percorso formativo** ha una durata di 96 ore ed è strutturato in 4 macro-argomenti principali:

- 1- LE PROCEDURE DI CHECK IN E CHECK OUT, per apprendere le procedure standard di registrazione e congedo dei clienti;
- 2 - L'ASSISTENZA AI CLIENTI, per imparare a relazionarsi adeguatamente con i clienti e gestire i reclami;
- 3 - LE PROCEDURE DI PRENOTAZIONE, modulo che prevede l'acquisizione di conoscenze utili a gestire a 360° le prenotazioni.
- 4 - LA LINGUA INGLESE.

L'obiettivo del percorso è quello di favorire l'apprendimento di competenze specialistiche utili a ricoprire la professione di "Operatore di reception". I beneficiari avranno modo di conoscere le attività tipiche del ruolo in modo tale da ricevere una formazione completa e professionalizzante sulla figura professionale proposta, che potranno mettere in pratica durante l'attività di **tirocinio**.

Attraverso il percorso formativo i partecipanti avranno l'opportunità di acquisire conoscenze e competenze trasversali che gli consentiranno di unire aspetti tecnici, capacità di gestione delle relazioni e una profonda comprensione della cultura dell'accoglienza, al fine di inserirsi o reinserirsi positivamente nel mondo del lavoro come addetti alla reception.

Al termine del progetto verrà rilasciato un attestato dei risultati di apprendimento.

**Periodo di realizzazione:** indicativamente da maggio a novembre 2024.

**Sede di svolgimento:** via delle industrie 19, 30175 Marghera Venezia.

### **DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE**

L'intervento è rivolto a **10 destinatari disoccupati** ai sensi della Legge n. 26/2019 art. 4 comma 15-quater e del D. Lgs. 150/20156, beneficiari e non di prestazioni di sostegno al reddito, residenti o domiciliati nel territorio regionale, di età superiore ai 18 anni. È richiesto come titolo di studio il possesso del diploma di Scuola secondaria di secondo grado, preferibilmente afferente al settore turistico alberghiero, oltre che una buona conoscenza della lingua inglese. Costituirà titolo preferenziale la conoscenza di una seconda lingua. In fase di selezione saranno valutati nei partecipanti i prerequisiti di tipo tecnico coerenti con la professionalità di progetto, ma saranno ritenute importanti anche le capacità trasversali, relazionali e motivazionali per una proficua partecipazione all'intero percorso. La selezione dei potenziali beneficiari avverrà tramite colloqui individuali, durante i quali i candidati dovranno dimostrare di essere motivati anche a livello personale per raggiungere gli obiettivi formativi previsti e completare il periodo di tirocinio.

### **STRUTTURA DEL PERCORSO**

- Orientamento di gruppo: 2 ore
- Orientamento specialistico o di II livello individuale: 4 ore
- Corso di formazione: 96 ore.

- Tirocinio: 2 mesi (Al fine di garantire esperienze qualitativamente valide, non è consentito prevedere un impegno orario inferiore alle 30 ore settimanali, 120 ore mensili, e superiore a quanto previsto dal CCNL di riferimento).
- Accompagnamento al tirocinio: 2 ore per ogni mese di tirocinio
- Verifica degli apprendimenti: 2 ore.

## **BENEFIT**

Per i tirocinanti è prevista una **indennità di partecipazione per il periodo di tirocinio pari a 450,00 € lordi mensili**. Al fine del riconoscimento dell'indennità è necessario che il tirocinante svolga almeno il 70% del monte ore mensile stabilito dal progetto.

## **DOMANDA DI AMMISSIONE**

I candidati potranno presentare regolare domanda di ammissione tramite l'invio del Cv agli indirizzi mail **servizi.lavoro@puntoconfindustria.it** **entro il 15/05/2024**. Gli iscritti verranno in seguito contattati per la convocazione alla selezione. Le domande di ammissione dovranno essere corredate dai seguenti documenti: curriculum vitae, carta di identità, codice fiscale.

**SELEZIONE: 17/05/2024**

## **MODALITA' DI SELEZIONE**

Gli iscritti, previa valutazione del curriculum e dei requisiti, saranno convocati ad un colloquio di selezione su appuntamento. L'ammissione al corso avverrà in base ad una graduatoria risultante dai colloqui di selezione valutati da un'apposita commissione il cui giudizio è insindacabile.

**La partecipazione è gratuita.**

**Venezia 8 aprile 2024**