

Receptionist- Id Corso 3376	
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 – Servizi turistici
N. ore	300
Descrizione qualificazione	Il receptionist opera nel settore dei servizi ricettivi, dove si occupa di eseguire e coordinare le attività connesse alla gestione delle prenotazioni, degli arrivi/partenze e dell'accoglienza e della cura del cliente durante la permanenza presso la struttura. Si occupa, inoltre, di svolgere funzioni amministrativo-contabili, di vigilanza e controllo e, se la struttura dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.
Esigenze territoriali e spendibilità della figura professionale	La 2 Power, attraverso un'indagine del mercato del lavoro, ha intervistato numerose aziende di Napoli e Caserta, inoltre è stata svolta un'indagine sulle reali esigenze del mercato del lavoro con i trend occupazionale e, infine, studiati e analizzati i Report periodici della Regione Campania. Dall'indagine è emerso che una delle figure di "difficile" reclutamento è quella del "Receptionist, come confermato dalle richieste delle nostre aziende partnership. Partendo da questa analisi, confrontando anche i Report periodici regionali dei CPI, è emersa l'esigenza di "Formare" una figura in grado di operare nel settore dei servizi ricettivi, servizi di vigilanza e controllo e funzioni amministrativo- contabili.
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga.

Aziende Partner	<p>FLY SAS HOTEL – PIAZZA MERCATO, 113 NAPOLI (NA)- LEGALE RAPPRESENTANTE: GIOVANNI GANZERLI ALBERGO- P.IVA 05338821217 SOCIETA' IN ACCOMANDITA SEMPLICE</p> <p>IL DUCALE- PIAZZA DELLA VITTORIA,7, LUSCIANO (CE) C.F. 04227550615 LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'AVERSANA ORABONA LUCIANO</p> <p>CASTELLO DI CASAPUZZANO: VIA BUGNANO,19, ORTA DI ATELLA (CE) P.IVA 03164770616 SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA</p> <p>HOTEL QUADRIFOGLIO: VIA KENNEDY,8, CASTELLO DI CISTERNA (NA)- P.IVA 08138451219 SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA</p>
Sede dell'attività	Viale Europa, 288 AVERSA (CE)
Telefono	081/8926427
E-Mail:	direzionetecnica@2power.it

PROGRAMMA FORMATIVO	
Modulo Key Competence	Ore
1-Competenze Digitali/ receptionist	60
UF/UC	Ore
2-Receptionist	120
3- Stage o laboratorio	120
Totale	300

- È prevista una indennità di frequenza di **1 euro all'ora**
- È prevista una certificazione di FREQUENZA previa verifica finale con commissione regionale (dopo aver frequentato almeno l'80% delle ore previste).

PROGRAMMA FORMATIVO IN DETTAGLIO

UNITA' FORMATIVA 1 – KEY COMPETENCE	
COMPETENZE DIGITALI	
Risultato atteso	Utilizzare in modo appropriato smartphone, tablet e pc nell'uso quotidiano correlato all'attività lavorativa.

Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e i contenuti digitali 2. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali 3. Gestire dati, informazioni e contenuti digitali 4. Interagire con gli altri attraverso le tecnologie digitali 5. Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali 6. Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali 7. Collaborare attraverso le tecnologie digitali 8. Netiquette 9. Gestire l'identità digitale 10. Proteggere i dati personali e la privacy 11. Proteggere la salute e il benessere 12. Utilizzare in modo adeguato le tecnologie digitali
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi base di informatica 2. Gli applicativi più utilizzati (videoscrittura, fogli elettronici, presentazione, database, utility in genere) 3. Le reti ed i suoi dispositivi 4. Utilizzo dei browser per la navigazione in internet 5. La posta elettronica e la Pec 6. Utilizzo dei cloud 7. La sicurezza informatica

UNITA' FORMATIVA 2

Gestire gli arrivi e le partenze in strutture ricettive

Risultato atteso	Check in e check out alberghiero eseguito correttamente e nel rispetto delle normative di riferimento
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente 2. Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito) 3. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio 4. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture 5. Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici 6. Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici 7. Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti) 8. Raccogliere i dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento 9. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani) 10. Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni alberghiere 2. Legislazione in materia di accoglienza alberghiera 3. Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese e agenzie di viaggio 4. Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali 5. Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documenti di identità, compilazione scheda informativa per pubblica sicurezza, etc.) e check-out 6. Documentazione in uso nel front-office 7. Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure. 8. Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture 9. Principali software gestionali per strutture ricettive

