



FULVIA ANTIGNANO
ALFA LIGURIA
Dirigente
10.04.2025 09:38:51
UTC

Priorità 4. "Occupazione giovanile" - PR FSE+ REGIONE LIGURIA 2021-2027 - Obiettivo specifico ESO4.1.

L'attività sarà svolta nel rispetto di quanto definito dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di prevenzione e contenimento del contagio da Covid -19"

BANDO-SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO: RECEPTIONIST

INFORMAZIONI GENERALI

ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIÀ	Al termine del corso gli allievi potranno sostenere l'esame per il conseguimento della QUALIFICA PROFESSIONALE di RECEPTIONIST (Classificazione Istat 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti).
DESTINATARI	Il corso è rivolto a n. 10 giovani maggioresnni disoccupati, inattivi e inoccupati di età inferiore a 35 anni , che abbiano assolto l'obbligo di istruzione. Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni.
PARI OPPORTUNITÀ	L'accesso ai corsi avviene nel rispetto dei principi fissati dal D.Lgs. n.198/2006 (11 aprile 2006) e ss.mm.ii
FIGURA PROFESSIONALE	Il Receptionist assicura l'accoglienza dei clienti dal loro arrivo per tutto il soggiorno fino alla partenza e li informa di tutte le attività della struttura alberghiera. Rappresenta il primo interfaccia tra il cliente e la proprietà. Si occupa delle procedure di check-in e check-out. Si occupa del centralino telefonico, della corrispondenza alberghiera (informazioni relative all'assegnazione di camere, prenotazioni, tariffe) e delle comunicazioni in genere, quindi utilizza quotidianamente computer, internet, posta elettronica, telefono e fax. Effettua inoltre la fatturazione delle prestazioni e si occupa della contabilità con tenuta della cassa.
MERCATO DEL LAVORO	Il Receptionist lavora nelle hall delle strutture alberghiere (hotels, campeggi, residence). L'attività si svolge a contatto con la clientela ma deve anche coordinarsi con la struttura in quanto tale e, in particolare, con il responsabile dei servizi alloggio nonché con il direttore e con il settore amministrativo. In alberghi di piccole dimensioni o a gestione familiare può coincidere con il titolare o gestore della



formazione
& consulenza

	struttura alberghiera, nelle strutture alberghiere medio/grandi può essere un lavoratore dipendente.
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	INFORMAZIONI: presso A.FOR SRL Via San Vincenzo 1/6, 16121 - Genova (GE) dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00 (escluse festività) e/o contattare la segreteria ai seguenti recapiti: Tel. 010 9861299 Email formazione@a-for.it Sito https://a-for.it/ Le domande di ISCRIZIONE andranno ritirate e consegnate debitamente compilate e corredate dei documenti richiesti presso A.FOR SRL Via San Vincenzo 1/6, 16121 - Genova (GE) DOCUMENTI RICHIESTI • Domanda di iscrizione debitamente compilata • Carta d'Identità • N.2 Fototessere • Codice Fiscale • Copia titolo di studio • Curriculum vitae I cittadini stranieri dovranno presentare, in aggiunta, la seguente ulteriore documentazione: • Per i candidati extra comunitari: permesso di soggiorno • I cittadini con titolo di studio straniero dovranno dimostrare il possesso del requisito nei seguenti modi: ◦ Extracomunitari: dichiarazione di valore rilasciata dalle autorità diplomatiche (Ambasciata o Consolato) italiane nel Paese di origine. ◦ Comunitari: traduzione asseverata in un tribunale italiano con apostille. • I cittadini con titolo di studio straniero dovranno dimostrare la conoscenza della lingua Italiana in uno dei seguenti modi: ◦ Possesso di attestato di conoscenza della lingua italiana rilasciato da CPIA (centri provinciali istruzione adulti) livello B1; ◦ Certificazione Linguistica di livello B1 o superiore, rilasciata da un Ente Certificatore con valore internazionale. ACCETTAZIONE DELLE DOMANDE: dal 09/04/2025 al 09/05/2025 <i>L'Ente non si assume alcuna responsabilità per la dispersione o il ritardo di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni da parte dei candidati oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella</i>

	<i>documentazione inviata, o comunque, per fatti non imputabili all'Ente stesso.</i>
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO	
DURATA E STRUTTURA DEL CORSO	Il corso ha una durata prevista di 600 ore, di cui: • 300 ore di formazione in aula; • 300 ore in alternanza formativa, configurata come tirocinio curriculare (stage) in azienda. Il corso è conforme alla figura professionale di ADDETTO AL RICEVIMENTO (RECEPTIONIST) così come delineato nel Repertorio Ligure delle Figure Professionali. Le aree tematiche individuate sono le seguenti: • COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON IL CLIENTE • LINGUE STRANIERE PER IL SETTORE TURISTICO (Inglese per il Turismo - Spagnolo per il Turismo) • TECNICHE DI PRENOTAZIONE E GESTIONE DEL FRONT OFFICE • SOFT SKILLS E PROBLEM SOLVING <i>Le competenze attese in uscita dal percorso formativo rispecchiano quelle della figura professionale.</i> <i>Queste consentono di inserirsi nel mondo del lavoro in più segmenti di specializzazione a seconda delle esigenze e delle linee di lavoro.</i> <i>Di seguito le competenze in uscita:</i> - Accoglienza e customer care - Gestione delle prenotazioni e delle operazioni di check-in/out - Utilizzo di software gestionali alberghieri e CRM - Competenze linguistiche per la comunicazione con clienti internazionali - Problem solving e gestione dei reclami - Conoscenza della normativa sulla privacy e sulla sicurezza dei dati
ARTICOLAZIONE E FREQUENZA	L'articolazione del monte ore in termini di moduli formativi sarà così distribuita: 6 ore al giorno per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì. Durante l'alternanza formativa l'impegno sarà analogo, e seguirà l'orario aziendale. Il numero massimo di ore di assenza consentito è pari a 120 ore corrispondenti al 20% della durata del corso.

STAGE	Nel corso è prevista attività di tirocinio curriculare - stage presso strutture alberghiere del territorio per una durata di 300 ore. I partecipanti, attraverso l'apprendimento <i>on the job</i> metteranno in pratica quanto appreso nelle lezioni teoriche e svilupperanno competenze trasversali (<i>autonomia, problem solving, team-working, flessibilità e adattabilità</i>) e una maggiore consapevolezza del mercato del lavoro.
PROVVIDENZE A FAVORE DELL'UTENZA	- Euro 1,00 per ogni ora di corso effettivamente frequentata, come indennità sostitutiva del servizio mensa (se non fornita), nel caso in cui le ore giornaliere di aula siano almeno 7, articolate su due turni
REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE	
AMMISSIONE AL CORSO	È subordinata al superamento delle prove di selezione ed è condizionata all'esito positivo delle visite mediche, svolte presso strutture sanitarie e volte ad accertare l'idoneità alla mansione specifica ai sensi D. Lgs. N. 81/08
TITOLO DI STUDIO RICHIESTO	Istruzione obbligatoria.
ULTERIORI REQUISITI DI ACCESSO	Gli allievi verranno ammessi alla selezione in base all'ordine cronologico di iscrizione ed in base a: - la valutazione dei requisiti minimi di ammissione (vedi la voce DESTINATARI) - la completezza della documentazione richiesta entro i termini stabiliti per l'accettazione (vedi la voce MODALITÀ DI ISCRIZIONE) la regolarità e validità della documentazione stessa: Il possesso dei titoli presentati dai richiedenti dovrà essere certificato nei modi previsti dalla Legge. Se prodotti a mezzo di dichiarazione sostitutiva la stessa dovrà sempre essere verificata dall'Organismo Formativo.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE <i>(La selezione è svolta a cura del soggetto attuatore del corso, mentre Alfa cura l'attività di supervisione e controllo anche sui tempi di svolgimento)</i>	
COMMISSIONE DI SELEZIONE	La commissione, costituita da 3 componenti, sarà composta nel modo seguente: 1 esperto del settore turistico/alberghiero 1 psicologo 1 rappresentante dell'Ente di Formazione
SEDE DELLE PROVE	Le prove di selezione avranno luogo presso A.FOR SRL, nei locali di Via San Vincenzo 1/6, 16121 - Genova (GE). È prevista 1 giornata di prova per ciascun candidato.
DATE DELLE PROVE	Presumibilmente entro il 16/05/2025.
TIPOLOGIA DELLE PROVE	La selezione consiste in un colloquio individuale
MODALITÀ DI CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI E DI COMUNICAZIONE DEGLI ESITI DELLE PROVE	Avviso di convocazione agli iscritti in tempo utile affinché le persone coinvolte possano partecipare alle prove di selezione (presumibilmente entro il 16/05/2025) tramite: e-mail, telefono, delle quali sarà tenuta adeguata

	documentazione e registrazione. Al termine delle prove di selezione, la comunicazione degli esiti e l'inizio delle attività di formazione avverrà tramite affissione in bacheca presso la sede di A.FOR SRL Via San Vincenzo 1/6, 16121 - Genova (GE) e pubblicazione sul sito web Sito https://a-for.it/
COLLOQUIO	○ Il colloquio individuale, si prefigge l'obiettivo di valutare il grado motivazionale e l'effettiva possibilità e disponibilità a svolgere proficuamente l'intero percorso formativo previsto. Il colloquio consentirà, inoltre, di valutare la sfera culturale e cognitiva del candidato.
PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA Priorità 4. "Occupazione giovanile" del Programma Regionale FSE + Liguria 2021-2027	