

Operazione
RIF PA 2024-23389/RER
**“TURISMO E RISTORAZIONE: COMPETENZE PER L'ADATTABILITA' E
L'OCCUPABILITA' DELLE PERSONE”**
PR. 1 - ADDETTO ALLA RECEPTION - BASE

Attestato rilasciato	Al termine del percorso, al superamento del 70% del monte ore previsto, verrà rilasciata una <i>Scheda capacità e conoscenze</i> in riferimento al SRQ e alla Qualifica di OPERATORE DELLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA”
Progetti formativi	PR. 1 - ADDETTO ALLA RECEPTION - BASE Contenuti didattici: 1° modulo 1 h, INTRODUZIONE AL CORSO, FONTI DI FINANZIAMENTO, FSE è previsto al fine di informare i partecipanti alle attività del finanziamento di cui gode l’iniziativa, degli obiettivi dell’intervento, della natura della fonte di finanziamento e degli obblighi che ne conseguono e della sua struttura e organizzazione. 2° modulo 63 ore, “Addetto alla Reception - base: - GDPR trattamento e amministrazione dei dati sensibili dei clienti - Turismo sostenibile - I reparti all'interno di una struttura ricettiva, i ruoli del personale - Strumenti e procedure per la presa in carico e la gestione delle prenotazioni - Tecniche e procedure in uso per la registrazione degli arrivi e le partenze - Modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti - Preventivi economici - Housekeeping - Tecniche di comunicazione efficace col cliente - Gestione del cliente - Gestione dei reclami - Problem solving
Sedi di svolgimento	ISCOM BOLOGNA FERRARA – Strada Maggiore 23 BOLOGNA <i>In fase di erogazione delle attività può essere fatto ricorso alla videoconferenza in modalità sincrona, quando le tematiche trattate lo consentono. In caso di richiesta di uno o più partecipanti, sarà garantita la possibilità di fruizione in presenza presso la sede</i>
Durata e periodo di svolgimento	64 ore – da MAGGIO - LUGLIO 2025
Numero partecipanti	Ogni edizione del percorso potrà essere attivata con un minimo di 8 candidati idonei
Destinatari e requisiti d'accesso	I destinatari delle opportunità formative proposte sono persone residenti in Emilia – Romagna in data antecedente l’iscrizione alle attività, che hanno assolto l’obbligo d’istruzione e il diritto-dovere all’istruzione e formazione e che, indipendentemente dalla condizione occupazionale nel mercato del lavoro, necessitano di azioni formative per acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità a fronte dei processi di transizione del settore produttivo del turismo e distribuzione. Ogni edizione progettuale sarà tarata su un target di utenza particolare e il più possibile omogeneo in modo da favorire l'efficacia della formazione. Per l’accesso al percorso i partecipanti dovranno possedere i seguenti requisiti formali e sostanziali: Requisiti formali: - avere assolto l’obbligo di istruzione e il diritto-dovere all’istruzione e formazione

	- essere residenti o domiciliati in Emilia Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività Requisiti sostanziali: - buona capacità di espressione e comprensione della lingua italiana, nel caso di candidati stranieri (livello A2) Tenuto conto degli obiettivi generali e specifici del presente Invito, non potranno essere destinatari i dipendenti assunti da Pubbliche Amministrazioni con contratti a tempo indeterminato.
Iscrizioni	Termine iscrizioni: 06/05/2025. Preiscrizioni on line entro le ore 12:00 del 06/05/2025. Per le modalità di iscrizione contattare Iscom Bologna Ferrara
Modalità di selezione	Ogni edizione del percorso potrà essere attivata con 8 candidati idonei; è previsto un massimo di 16 utenti ad edizione. Vista la numerosità dei progetti che compongono l'Operazione e delle edizioni ATTIVABILI nelle diverse sedi, anche in contemporanea nella stessa sede, laddove la struttura logistica lo permetta, data la diffusione territoriale degli enti partner e delle rispettive sedi, si prevede di riuscire ad attivare un numero di edizioni tali da soddisfare la domanda senza attese, processando le domande di iscrizione in ordine di arrivo. Qualora si verificasse il caso per cui le domande di iscrizione fossero superiori al numero massimo di posti disponibili e non si riuscisse a fronteggiare tali domande in tempo utile, tramite l'attivazione di sufficienti edizioni, si procederà ad una selezione in base alla DGR 1298/2015.
Ente di formazione	Soggetto ATTUATORE: Cod.Org.281 - ISCOM BOLOGNA FERRARA Strada Maggiore 23- 40125 Bologna
Contatti	Referente: ISCOM BOLOGNA FERRARA Tel: 051 6487764 Mail: info@iscombo.it Sito web: www.iscombo.it
Riferimenti	Operazione RIF. PA 2024-23389/RER appr. con DGR 119 del 03/02/2025 CUP E44D25000520009 PROGETTO REALIZZATO GRAZIE AI FONDI EUROPEI DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA