



Regione Puglia



Provincia BAT



C.I.F.I.R. IAM
Via A. Maria Di Francia, 133 - Trani
☎ 0883.49.11.50 📠 0883.49.11.50
www.cifir.it - e-mail: cfp.trani@cifir.it

Scheda Progetto Corso

“OPERATORE/OPERATRICE PER IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, LA GESTIONE DEI RECLAMI E L’ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA’ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA” Cod. Corso PO713II13BT021-9 -1

POR Puglia 2007 2013 Asse II – Occupabilità – Cat. di spesa 66- Avviso BT/02/2013 azione 1 DET. DIR N. 1389 del 27/05/2014 e pubblicato sul BURPuglia n° 71 del 05/06/2014

ENTE ATTUATORE	CIFIR Centri Istruzione Formazioni Istituti Rogazionisti
SEDE DI SVOLGIM.	CIFIR – IAM Trani - Via A. M. Di Francia 133 - Trani
PARTNERSHIP	Nicotel di Barletta – Nicotel di Corato – Cristal Palace di Andria - Albergo Tripoli di Corato – Albergo Olimpo srl di Corato – Masseria Pietrasole metaresort – Hotel Villa – Hotel Salsello – Hotel La terrazza – Media Group Service
DURATA CORSO	900 ore di formazione di cui 300 ore di stage
DATA INIZIO CORSO	Chiusura iscrizioni 10 Ottobre 2014 <u>La segreteria accoglierà le iscrizioni dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00. Non saranno accolte iscrizioni pervenute per posta, tramite e-mail o consegnate a mano da soggetti terzi.</u>
N° ALLIEVI AMMES. N. UDITORI	15 allievi
TIPOLOGIA DI UTENZA	Lavoratori con ammortizzatori, in mobilità o che hanno cessato un’attività imprenditoriale senza sostegno al reddito, disoccupati di lunga durata (già in possesso della Dichiarazione di Immediata Disponibilità - D.I.D.) iscritti nelle anagrafi dei Centri per l’Impiego della Provincia di Barletta Andria Trani
PREREQUISITI RICHIESTI	Non sono richiesti requisiti aggiuntivi
INDENNITA’ DI FREQUENZA	Indennità di frequenza pari a 2,00 € per ogni effettiva ora di presenza allievo durante l’attività curriculare
ATTESTATO RILASCIATO	Attestato di qualifica di “OPERATORE/OPERATRICE PER IL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, LA GESTIONE DEI RECLAMI E L’ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA’ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA LIVELLO DI QUALIFICAZIONE: 3° livello europeo

CERTIFICAZIONI CONSEGUIBILI	Saranno conseguibili certificazioni aggiuntive, quali: <ul style="list-style-type: none"> • ECDL • Lingua inglese livello A2 – B1 Bulats
PROFILO PROFESSIONALE	<p>È una figura diurna e notturna che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti; - si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni; - fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno; - si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente; - consegna i messaggi; - compila la scheda di notifica alberghiera; - controlla e contabilizza i consumi degli ospiti; - prepara il conto e riceve il pagamento; - fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. <p>L'addetto al ricevimento notturno (portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno.</p>
COMPETENZE	<ul style="list-style-type: none"> • accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura • acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura • operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori)
SETTORE - area professionale di riferimento ATTIVITA' ECONOMICA (codice e denominazione ISTAT – classificazione ATECO 2007) CCNL	<p>turismo alberghiero e ristorazione</p> <p>Codice ISTAT: 4.2.2.1</p> <p>CLASSIFICAZIONE ATECO: 55.10.00</p> <p>CCNL terziario distribuzione e servizi: Addetto al ricevimento e Addetto front e back office</p>

Articolazione didattico - formativa

Denominazione Aree di Attività che compongono la figura:		
1) Denominazione Area di Attività 1 (UC 541): gestione dell'accoglienza		
2) Denominazione Area di Attività 2 (UC543): acquisire le prenotazioni		
3) Denominazione Area di Attività 3 (UC1773): espletamento dell'attività di segreteria amministrativa		
	Denominazione U.F.	Durata
	Orientamento in ingresso (bilancio delle competenze)	(20 ore extracurr.)
1	UF Tecniche di Comunicazione	40 (20 teoria + 20 prat.)
2	UF Lingua inglese	58 (20 teoria + 38 prat.)
3	UF Informatica di base	60 (10 teoria + 50 prat.)
4	UF tecnica professionale	150 (60 teoria + 90 prat.)
5	UF Inglese turistico	60 (22 teoria + 38 prat.)
6	UF Informatica applicata	50 (10 teoria + 40 prat.)
7	UF sicurezza sui luoghi di lavoro	12 (8 teoria + 4 prat.)
8	UF amministrazione e contabilità	50 (20 teoria + 30 prat.)
9	UF organizzazione del lavoro	20 (10 teoria + 10 prat.)
10	UF geografia turistica	30 (20 teoria + 10 prat.)
11	UF marketing di base	40 (20 teoria + 20 prat.)
12	UF marketing turistico	30 (20 teoria + 10 prat.)
13	UF stage (prima fase)	100
14	UF stage (seconda fase)	200
	Totale UF	900

Azioni previste:

AZIONI AGGIUNTIVE	SOGGETTI ATTUATORI
Publicizzazione e promozione del progetto	CIFIR
Selezione	CIFIR
Orientamento informativo e orientamento in ingresso (bilancio comp.)	CIFIR
CERTIFICAZIONI AGGIUNTIVE: ECDL (European Computer Driving Licence); Lingua Inglese A2 – B1 Bulats	Media Group Service
Formazione formatori (2 incontri per una durata complessiva di 9 ore)	CIFIR
Monitoraggio e valutazione	CIFIR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Progettazione esecutiva 2. Elaborazione materiale didattico 3. Sistema qualità 4. Pubblicazioni finali 	CIFIR