



Priorità 1. "Occupazione" - PERCORSI INTEGRATI NEI SETTORI STRATEGICI REGIONALI A VALERE SUL PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027 - Obiettivo specifico ESO4.1. "PIANO DELL'ECONOMIA DEL MARE E DEL TURISMO"

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: FRONT DESK AGENT	
INFORMAZIONI GENERALI	
ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIATA	<ul style="list-style-type: none">o esame di qualifica : EQF:3 COD. ISTAT: 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
DESTINATARI	<p>specificare:</p> <ul style="list-style-type: none">o n°12 disoccupati ed inattivi residenti o domiciliati in Liguria maggiorenni.o I candidati devono possedere qualifica triennale inerente settore turistico e/o diploma di scuola superiore di II grado con conoscenza di una lingua straniera.o I cittadini con titolo di studio straniero dovranno dimostrare il possesso del predetto requisito nei seguenti modi:o - extracomunitari: dichiarazione di valore rilasciata dalle autorità diplomatiche (Ambasciata o Consolato) italiane nel paese d'origine, certificazione rilasciata dalle autorità diplomatiche in Italia, certificazione CIMEA.o -comunitari: traduzione asseverata in un tribunale italiano con apostille.o Qualora dalle suddette dichiarazioni non sia evidente la corrispondenza con i titoli italiani, dovrà essere richiesto un giudizio di equivalenza all'Ufficio Scolastico Regionale.o Chi ha conseguito il titolo di studio all'estero e non ha cittadinanza italiana deve presentare certificazione di competenza/attestazione linguistica della lingua italiana orale e scritta equivalente al livello almeno A2 del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue oppure sostenere test d'ingresso di lingua italiana che verrà conservato agli atti del soggetto attuatore che verrà svolto in data 05.03.24 prima della selezione. <p>Tutti i requisiti devono essere posseduti entro la data di iscrizione</p> <p>Casi di riduzione del percorso formativo Azione di "Individuazione e validazione delle competenze ai fini del riconoscimento dei crediti in ingresso": prevista per chi in possesso dei requisiti azione di individuazione e validazione al fine del riconoscimento delle competenze acquisite in contesti formali e non formali al fine dell'acquisizione dei crediti e riduzione del percorso di formazione.</p>
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 Front desk Agent si occupa dell'accoglienza fin dall'arrivo dei clienti e durante tutto il soggiorno fino alla partenza, prestando

	<p>attività di assistenza ed informazione in merito a tutte le attività della struttura alberghiera e del territorio circostante, rappresentando la prima interfaccia tra cliente e struttura ricettiva. Si occupa di tutte le procedure di check-in e check-out, del, della gestione della corrispondenza alberghiera anche social, curando le attività di centralino telefonico e della parte relativa all'assegnazione delle camere, delle gestione delle tariffe a livello junior e dei pagamenti/emissione di ricevute fiscali- fatture verso i clienti, utilizzando quotidianamente supporti informatici e digitali quali app e software di gestione alberghiera per lo svolgimento delle proprie funzioni. Effettua inoltre la fatturazione delle prestazioni e si occupa della contabilità con tenuta della cassa.</p>
MERCATO DEL LAVORO	<p>Generalmente questa figura professionale viene inserita nel contesto della ricettività alberghiera dove svolge mansioni di front desk a contatto con i clienti e di back desk sia per le prime attività amministrative/contabili sia per quelle connesse al web ed al digitale per la gestione dell'ospite dalla prenotazione al check out. Negli ultimi anni questa figura trova sempre più la sua collocazione anche in strutture extralberghiere, dell'edutainment ed in tutte quelle realtà imprenditoriali legate al turismo che necessitano di personale per l'accoglienza e la gestione della clientela (vedi musei, mostre, eventi anche congressuali). Il receptionist può lavorare con orari non standard (turni diurni o notturni), festivi e spesso il lavoro è legato alla stagionalità nel turismo.</p>
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	<p>Gli interessati potranno scaricare la scheda di iscrizione dal sito www.endofapliguria.it oppure ritirarle presso Endofap Liguria Via B. Bosco 16121 Genova – tel. 010.0983935 / 3349245173 e-mail: info@endofapliguria.it</p> <p>La domanda di iscrizione, in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo (apporre marca da bollo da € 16,00), debitamente compilata e corredata da fotocopia di documento di riconoscimento valido, dovrà essere consegnate a mano presso Endofap Liguria Via B. Bosco 14 16121 Genova orario iscrizioni da lunedì a venerdì 9:00-12:30 e da lunedì a giovedì 14:30-16:30.</p> <p>Apertura iscrizioni: 01 Febbraio 2024 – Chiusura 04 Marzo 2024 ore 16:30</p>
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO	
DURATA E STRUTTURA DEL CORSO	<p>Azione 1 "Individuazione e validazione delle competenze ai fini del riconoscimento di crediti in ingresso"</p> <p>Questa azione può essere attivata al fine di individuare, valutare e validare (fasi 1 e 2 del servizio IVC) eventuali competenze già in possesso dei destinatari ammessi al percorso con la finalità di permettere loro una riduzione della durata del corso di formazione.</p> <p>Azione 2 "Formazione professionale"</p> <p>DURATA COMPLESSIVA: 600 ORE</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ARTICOLAZIONE DIDATTICA: 420 ORE FORMAZIONE D'AULA TEORICO/PRATICA - 180 ORE STAGE CURRICOLARE <p>Struttura del corso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MODULO 1: Essere in grado di evadere le pratiche amministrative • MODULO 2: Essere in grado di effettuare l'assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero • MODULO 3: Stage curricolare • MODULO 4: Innovazione digitale ed ecosostenibilità <p>Azione 3 incontro "domanda/offerta"</p>

	L'azione di incontro "domanda/offerta" consisterà nella ricerca attiva del lavoro da parte del soggetto proponente con il focus di garantire l'attivazione di un rapporto di lavoro (tempo determinato, indeterminato somministrazione). Le attività poste in essere da parte del soggetto proponente comprenderanno lo scouting delle opportunità occupazionali, la definizione e gestione della tipologia di accompagnamento e tutoring, la promozione dei profili, delle competenze e della professionalità presso il sistema imprenditoriale, l'assistenza nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro rispetto alle caratteristiche e alle esperienze professionali acquisite dal destinatario.
ARTICOLAZIONE E FREQUENZA	<ul style="list-style-type: none"> o Sede del Corso: Endofap Liguria Via B. Bosco 14 16121 Genova <p>Nella fase della formazione aula l'impegno sarà di un massimo di 30 ore settimanali da lunedì a venerdì. Durante lo stage l'impegno sarà di un massimo di 40 ore settimanali secondo l'orario aziendale. Il numero di ore di assenza consentite è di 120 ore – pari al 20% della durata del percorso formativo.</p>



STAGE	Lo stage curriculare sarà organizzato presso le aziende presso strutture di area hospitality di Genova e Provincia.
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	I candidati dovranno possedere qualifica triennale inerente al turismo e/o diploma di scuola superiore di secondo grado.
ESPERIENZA PROFESSIONALE	Esperienza professionale pregressa nella mansione documentata attraverso scheda anagrafica CPI od estratto conto INPS sarà valutata nella fase di individuazione e certificazione competenze al fine di attivare azioni riconoscimento crediti
ULTERIORI REQUISITI DI ACCESSO	Conoscenza lingua inglese, gradita la conoscenza di una seconda lingua straniera

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	1 Psicologo 1 Esperto di Settore 1 coordinatore / tutor
SEDE DELLE PROVE	Endofap Liguria Via Bartolomeo Bosco 14 16121 Genova
DATE DELLE PROVE	06 e 07 Marzo 2023
TIPOLOGIA DELLE PROVE	Prova scritta Psicoattitudinale Test di Lingua Inglese Colloquio individuale mirato a conoscere aspettative, motivazioni e capacità comunicative dei candidati
MODALITÀ DI CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI E DI COMUNICAZIONE DEGLI ESITI DELLE PROVE	La data delle prove verrà comunicata tramite raccomandata a mano all'atto dell'iscrizione. Eventuali variazioni saranno comunicate a mezzo telematico e sarà conservata idonea documentazione. Gli esiti della prove verranno comunicati presso la sede di Via B. Bosco 14 Genova e su sito www.endofapliguria.it
PROVA SCRITTA	Test psicoattitudinale; test di Lingua Inglese

PROVA PRATICA	○ Nessuno
COLLOQUIO	○ Saranno ammessi a colloqui i primi 50 Candidati (fatto salvo eventuali ex aequo) risultanti dalla prova scritta. Verterà su motivazione, aspettative ed esperienze del candidato.
VALORI PERCENTUALI ATTRIBUITI ALLE PROVE	Test Psicoattitudinale: 30% Test Lingua Inglese: 20% Colloquio individuale: 50%

ULTERIORI CRITERI DI AMMISSIONE AL CORSO	Nessuno
---	---------

PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA
Priorità 1 "Occupazione" del Programma Regionale FSE + Liguria
2021-2027