

# PROGETTO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO

(Convenzione stipulata in data \_\_\_\_\_)

<b>NOMINATIVO DEL TIROCINANTE</b>	
<b>LUOGO E DATA DI NASCITA</b>	
<b>RESIDENZA</b>	
<b>TELEFONO</b>	
<b>CODICE FISCALE</b>	

<b>ATTUALE CONDIZIONE</b> ( segnare con una x la casella corrispondente )	
<input type="checkbox"/>	Studente scuola secondaria superiore
<input type="checkbox"/>	Universitario
<input type="checkbox"/>	Frequentante corso post-diploma
<input type="checkbox"/>	Frequentante corso post laurea
<input type="checkbox"/>	Allievo della formazione professionale
<input type="checkbox"/>	Disoccupato/ in mobilità
<input type="checkbox"/>	Inoccupato
<input type="checkbox"/>	Portatore di handicap

<b>AZIENDA OSPITANTE</b>	
<b>NUMERO DIPENDENTI</b>	
<b>NUMERO TIROCINANTI IN CORSO</b>	
<b>SETTORE DI ATTIVITA'</b>	
<b>SEDE DEL TIROCINIO</b>	
<b>TEMPI e ORARIO DI ACCESSO AI LOCALI AZIENDALI</b>	
<b>ORE SETTIMANALI PREVISTE</b>	
<b>PERIODO DI TIROCINIO</b>	<i>(l'inizio del Tirocinio Formativo è comunque subordinato alla nomina da parte dell'Ufficio Provinciale del Lavoro territorialmente competente del Tutor Didattico-Formativo).</i>
<b>TUTOR INDICATO DALL'ENTE PROMOTORE</b>	
<b>TUTOR AZIENDALE E QUALIFICA</b>	
<b>RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE</b>	
<b>MEDICO COMPETENTE</b>	
<b>POLIZZA ASSICURATIVA: INFORTUNI SUL LAVORO INAIL POSIZIONE N.</b>	
<b>POLIZZA ASSICURATIVA: RESPONSABILITA' CIVILE N. POLIZZA E COMPAGNIA</b>	

## OBIETTIVI E MODALITA' DEL TIROCINIO

### **ADDETTO CON MANSIONI DI VENDITA (Reception, Congressi, Banchetti)**

Figura polivalente che opera nel contesto dell'accoglienza è in grado di fornire un'immagine positiva di tutte le informazioni inerenti i servizi offerti verificando la qualità del servizio stesso al fine di assicurare la piena soddisfazione del cliente nei diversi momenti dell'accoglienza.

Le sue mansioni principali si riferiscono al coordinamento del ricevimento e della portineria di una struttura alberghiera, progettare, dirigere, coordinare tutte le attività necessarie allo svolgimento di seminari, congressi e banchetti, dal primo approccio con il cliente alla realizzazione finale.

Le sue competenze riguardano aspetti di carattere organizzativo, amministrativo e logistico. I compiti organizzativi si riferiscono in primo luogo alla verifica delle disponibilità ricettive, alla registrazione delle prenotazioni e al controllo di movimento sia in arrivo che in partenza degli ospiti. Per fare questo esegue ovviamente anche compiti di carattere amministrativo e si occupa delle prenotazioni che possono giungere per via elettronica o per mezzo della corrispondenza, predisponendo o occupandosi direttamente di fornire conferme e risposte o precisazioni agli utenti che ne hanno fatto richiesta. Inoltre ha competenze per l'utilizzo di certi servizi bancari offerti o richiesti dai clienti, e ha il preciso incarico di occuparsi dei pagamenti degli ospiti, dei depositi e del cambio valuta. L'addetto alla reception deve anche provvedere al coordinamento delle attività di tutto il reparto di ricevimento e di portineria e pianificare le presenze dei collaboratori in base alle richieste di prenotazione ricevute o prevedibili. L'addetto alla reception ha frequentemente responsabilità anche nel settore manutenzione dell'impianto ricettivo, e deve far intervenire l'addetto ogni qualvolta venga segnalato un guasto, deve saper utilizzare adeguatamente le tecnologie, soprattutto informatiche, che gli consentono di incrementare l'efficacia e l'efficienza della propria attività (gestione di banche dati, sistemi di trasmissione delle informazioni, emissione di documenti fiscali). Per quanto riguarda l'aspetto organizzativo una volta ricercato o ricevuto la commessa dal cliente esterno deve essere in grado di predisporre un progetto per la realizzazione dell'evento, indicando risorse organizzative e finanziarie, i tempi necessari per realizzarli e modalità di coordinamento. In base alle richieste ricevute quindi deve essere in grado di: individuare ed affittare la/e struttura/e adatte al convegno o al banchetto; prendere contatti e accordi con i vari fornitori; prevedere la sistemazione alberghiera nei minimi particolari. Nello svolgimento delle sue attività, l'addetto ha rapporti di integrazione funzionale con altre figure che operano all'interno della struttura ricettiva, particolarmente con l'addetto commerciale, con il direttore e con l'addetto al "planning" (pianificazione delle presenze).

### **COMPETENZE DI BASE**

#### ***Sapere***

- conoscere l'organizzazione aziendale nel suo complesso, gli obiettivi del servizio, le funzioni assolute, la relativa struttura organizzativa;
- Conoscere i più aggiornati supporti informatici e saper operare mediante l'utilizzo di specifici pacchetti software per la gestione del *front office*;
- Conoscere i principali diritti e doveri dei lavoratori;
- Conoscere la tecnica alberghiera, in particolare dal punto di vista gestionale, amministrativo e contabile.

#### ***Saper fare***

- Disporre di una buona proprietà di linguaggio, ottime capacità comunicative unite a doti di gentilezza e cortesia;
- Parlare e comprendere vocaboli ed espressioni idiomatiche relativi al servizio erogato ed al contesto operativo, in almeno due lingue straniere (inglese obbligatorio più almeno un'altra lingua prescelta in relazione alla vocazione turistica del territorio).

#### ***Saper essere***

- Gestire la comunicazione (cultura dell'accoglienza ed abilità sociali, immagine personale, tipologia

*Imprese e lavoratori per il nuovo turismo siciliano*

90139 Palermo – Via della Libertà, 37/i – tel. 091/332766 – fax. 091/581549 – e mail [info@ebrts.it](mailto:info@ebrts.it)

di clienti);

- Essere imprenditivi rispetto al proprio contesto lavorativo.

## COMPETENZE TRASVERSALI

- Saper essere;
- Adattarsi alle diverse situazioni;
- Garantire stabilità delle prestazioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo rapportandosi correttamente ai superiori ed ai colleghi;
- Sviluppare soluzioni creative con gusto estetico e abilità manuali.

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

### *Sapere*

- Conoscere le norme sulla sicurezza sul lavoro (L.626/94);
- Conoscere le modalità di attuazione delle procedure di prevenzione incendi;
- Ideare, progettare e coordinare un evento coordinando tutte le risorse necessarie per la sua realizzazione;
- Conoscere le tecniche delle prenotazioni dell' azienda ricettiva: acquisizione, gestione;
- Utilizzare e gestire i servizi bancari: gestione del pagamento dell' ospite, dei depositi e del cambio valuta;
- Gestire e coordinare la sala per convegni, verifica della disponibilità di questi spazi e controllo che tutti i servizi collegati funzionino in maniera impeccabile (Strumenti per la registrazione degli interventi, apparecchiature audiovisive, allestimento delle sale..);
- Verificare la puntualità dell' organizzazione dei momenti di sosta nei lavori congressuali come coffee-break (intervalli ristorativi) o le colazioni di lavoro;
- Coordinare le attività di tutto il reparto di ricevimento e di portineria e pianificazione delle presenze dei collaboratori in base alle richieste di prenotazione ricevute o prevedibili;
- Verificare la manutenzione dell' impianto ricettivo, in caso di guasti verificare l' immediato intervento di tecnici;
- Utilizzare con competenza gli strumenti tecnologici, in modo particolare informatiche, che gli consentono di incrementare l' efficacia della propria attività (gestione di banche dati, trasmissione di informazioni, emissione di documenti fiscali);
- Rapportarsi con le altre figure che operano nella struttura ricettiva, in modo particolare con il responsabile commerciale, con il direttore e con l' addetto al planning;
- Coordinare le proprie azioni con l' operato della governante, che è la responsabile dei servizi ai piani (dove sono collocate le stanze) e provvedere ad organizzare il personale - camerieri - inservienti - facchini, in funzioni degli arrivi e delle partenze dei clienti;
- Conoscere le principali mete turistiche della regione.

### *Saper fare*

- Collaborare nell'organizzazione degli spazi di lavoro in modo razionale sia esteticamente che funzionalmente;
- Controllare lo stato di efficienza e pulizia di attrezzature e utensili;
- Conoscere le tecniche per la progettazione e presentazione di eventi;
- Conoscere le tecniche di marketing;
- Conoscere le modalità con cui si prepara e presenta un preventivo;
- Ricevere le prenotazioni dei clienti in albergo utilizzando diversi strumenti di comunicazione verificandone la disponibilità e procedendo alla loro assegnazione all'arrivo dei clienti;
- Gestire le comunicazioni per il cliente (centralino e posta) e le informazioni su richiesta dell'ospite (sui servizi offerti dalla struttura, sulle opportunità offerte dal territorio, ecc);
- Registrare il cliente e confermare la durata del soggiorno;

- Coordinare le attività di tutto il reparto di ricevimento e di portineria, pianificare le presenze dei collaboratori in base alle richieste di prenotazione ricevute, per il servizio ai piani ed invia comunicazioni di raccordo ai vari servizi.
- Rilevare informazioni e segnali riguardanti imprevisti;
- Applicare le procedure stabilite per l'uso, la conservazione e la rotazione delle dotazioni;
- Fornire competenze sulle prassi comunicative e sulle tecniche di vendita dei prodotti e dei servizi del settore.

**Saper essere**

- Sapersi rapportare ai servizi collegati;
- Stabilire con il cliente e con i suoi colleghi un rapporto relazionale orientato ai criteri di qualità nell'erogazione del servizio;
- Porsi in atteggiamento di continuo autoaggiornamento, riconoscendo e valorizzando le fonti e le occasioni di apprendimento;
- Possedere una discrezione assoluta e cura nel vestire e della propria igiene personale;
- Garantire stabilità delle prescrizioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo utilizzando ed integrando competenze diverse.

ESPERIENZE FORMATIVE COLLATERALI	Capacità di creare un buon canale comunicativo sia con i colleghi sia con i clienti
----------------------------------	---

MODALITA' DI VALUTAZIONE INIZIALE, IN ITINERE E FINALE	Attraverso colloqui individuali ed osservazioni sul campo. Somministrazione di specifica scheda di valutazione
--	--

MODALITA' DELLA TUTORSHIP INTERNA ED ESTERNA	L'attività di tutoring espletata per tutto il periodo di tirocinio ha la caratteristica di ottimizzare il processo di apprendimento. Le verifiche avverranno attraverso colloqui individuali ed osservazione sistematica.
--	---

FACILITAZIONI PREVISTE	
<input type="checkbox"/> RIMBORSO SPESE	
<input type="checkbox"/> INCENTIVI	
<input type="checkbox"/> ASSUNZIONE	
<input type="checkbox"/> ALTRO (Borsa di Studio)	

## OBBLIGHI DEL TIROCINANTE

- Seguire le indicazioni dei tutor e fare riferimento ad essi per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo od altre evenienze;
- Rispettare gli obblighi di riservatezza circa processi produttivi, prodotti od altre notizie relative all'azienda di cui venga a conoscenza, sia durante che dopo lo svolgimento del tirocinio;
- Rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene e sicurezza.

**Consenso al trattamento dei dati personali del tirocinante da parte del soggetto ospitante, in applicazione Dlgs 196/03 e successive modifiche ed integrazione.**

➤ **Barrare in caso di assenso**

**Palermo,**

**Firma per presa visione ed accettazione del tirocinante** \_\_\_\_\_

**Firma tutor indicato dal soggetto promotore** \_\_\_\_\_

**Firma tutor aziendale** \_\_\_\_\_

**Firma e Timbro dell'Azienda**

\_\_\_\_\_

**Firma e Timbro Soggetto promotore**

\_\_\_\_\_