

# PROGETTO FORMATIVO E DI ORIENTAMENTO

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

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

| <b>ATTUALE CONDIZIONE</b><br>( 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 ALL'UFFICIO COMMERCIALE

L'addetto all'Ufficio Commerciale, in sintonia con il Responsabile dell'Ufficio Sales e Booking, collabora affinché vengano monitorate e verificate le disponibilità ricettive, in relazione alle richieste pervenute da parte degli operatori del settore e data conferma agli stessi provveda ad inoltrare le informazioni necessarie alle strutture alberghiere interessate. Si occupa anche del monitoraggio delle prenotazioni che possono giungere per via elettronica, coordinandosi in tale attività, con il Responsabile delle vendite on-line, gestendo il flusso delle informazioni necessarie alla corretta gestione di tale tipologia di vendite. Collabora in fine con la Direzione Commerciale nella elaborazione dei dati relativi alla analisi delle vendite per struttura e per tipologia di clientela e di operatori, nonché all'aggiornamento dei dati di gestione che consentono la verifica continua dei margini di contribuzione operatori.

### COMPETENZE DI BASE

#### *Sapere:*

- conoscere l'organizzazione aziendale nel suo complesso, gli obiettivi del servizio, le funzioni assolute, la struttura organizzativa dell'Ufficio;
- Conoscere i più aggiornati supporti informatici e saper operare mediante l'utilizzo di specifici pacchetti software;
- Conoscere i principali diritti e doveri dei lavoratori;
- Conoscere gli elementi e le tecniche di monitoraggio del ciclo attivo e passivo.

#### *Saper fare:*

- Disporre di una buona proprietà di linguaggio, ottime capacità comunicative unite a doti di gentilezza e cortesia, per meglio relazionarsi con operatori e clienti;
- Parlare e comprendere la terminologia utilizzata nel settore di competenza in relazione al servizio erogato ed al contesto operativo;
- Avere una prenotazione ed una mentalità adeguata alla elaborazione dei dati e alla analisi degli stessi.

#### *Saper essere*

- Disponibile nei confronti dell'Azienda e dei colleghi;
- Essere sempre pronta al confronto con gli altri, dando sempre e comunque un contributo di idee e d'entusiasmo.

### COMPETENZE TRASVERSALI

- Adattarsi alle diverse situazioni;
- Garantire stabilità delle prestazioni in situazioni di stress e di conflitto;
- Lavorare in gruppo;
- Assicurare comportamenti basati sulla correttezza e sull'entusiasmo.

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

### *Sapere*

- Conoscere le tecniche delle prenotazioni dell'Azienda ricettiva;
- Utilizzare con competenza gli strumenti tecnologici informatici;
- Rapportarsi con le altre figure che operano all'interno dell'ufficio;
- Conoscere le tecniche di base per un ottimale monitoraggio dei dati analitici legati al ciclo attivo e passivo di gestione.

### *Saper fare*

- Collaborare nell'organizzazione degli spazi di lavoro in modo razionale sia esteticamente che funzionalmente;
- 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          |  |

## 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**

\_\_\_\_\_