

## Allegato 4 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

### Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

#### SINTESI

##### A.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

UPSKILLING

RESKILLING

##### A.2 Area di formazione di riferimento *(\*con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022)*

1 Efficienza energetica

2 Mobilità sostenibile

3 Nuove tecnologie della vita

4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

##### A.3 Titolo del percorso formativo

Addetto qualificato al front office

##### A.4. Inquadramento livello EQF

EQF 3

##### A.5 Settore economico professionale (SEP) *(fare riferimento al SEP prevalente)* con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

SEP 23 Servizi turistici

## A.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente

## A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

## A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

I.55.10.00 - Alberghi  
I.55.20.10 - Villaggi turistici  
I.55.20.20 - Ostelli della gioventù  
I.55.20.30 - Rifugi di montagna  
I.55.20.40 - Colonie marine e montane  
I.55.20.51 - Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence  
I.55.20.52 - Attività di alloggio connesse alle aziende agricole  
I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte  
I.55.90.20 - Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero  
I.56.10.11 - Ristorazione con somministrazione  
I.56.10.50 - Ristorazione su treni e navi  
I.56.21.00 - Catering per eventi, banqueting  
I.56.29.10 - Mense  
I.56.29.20 - Catering continuativo su base contrattuale  
I.56.30.00 - Bar e altri esercizi simili senza cucina

## A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

| Macroprocesso                 | Unità di competenze  |
|-------------------------------|--|
| Definire obiettivi e risorse  | UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”  |
|                               | UC.2 “Esercitare la professione di receptionist”   |
|                               | UC.3 “Operare nel settore turistico - ricettivo”   |
| Gestire il sistema cliente    | UC.4 “Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist” |
| Produrre beni/Erogare servizi | UC.5 “Gestire le prenotazioni”   |
|                               | UC.6 “Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera”  |
|                               | UC.7 “Realizzare le attività di assistenza al cliente”   |
| Gestire i fattori produttivi  | UC.8 “Gestire l'amministrazione alberghiera”   |
|                               | UC.9 “Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - receptionist” |
|                               | UC.10 “Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva”  |
|                               | UC.11 “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture  |

ricettive”

#### A.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

| Macroprocesso  | Unità di competenze  |
|--|--|
| Titolo UC  | UC.1 “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”  |
| Macroprocesso di riferimento   | Definire obiettivi e risorse   |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma” ha l'obiettivo di comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p>  |
| Risultato atteso   | Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.   |
| Conoscenze minime  | <p>Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.</p> <p>Format tipo di contratto.</p> <p>Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.</p> <p>Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.</p> <p>Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.</p> |
| Abilità minime   | <p>Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:- verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.</p> <p>Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di lavoro autonomo o parasubordinato:- gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata- gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.</p>                        |

| Macroprocesso    | Unità di competenze                              |
|------------------|--|
| Titolo UC        | UC.2 “Esercitare la professione di receptionist” |
| Macroprocesso di | Definire obiettivi e risorse                     |

|  |   |
|--|---|
| riferimento  |   |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Esercitare la professione di receptionist” ha l’obiettivo di comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di receptionist..</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p>  |
| Risultato atteso   | Comprendere e gestire gli aspetti normativi propri della prestazione professionale di receptionist.   |
| Conoscenze minime  | <p>Il personale delle strutture ricettive: ruoli, attività e responsabilità.</p> <p>CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.</p>  |
| Abilità minime   | <p><b>DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI RECEPTIONIST:</b> Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente. Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili.</p> <p><b>CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI RECEPTIONIST:</b> Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore della ricezione (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.</p> |

| <b>Macroprocesso</b>   | <b>Unità di competenze</b>  |
|--|---|
| Titolo UC  | UC.3 “Operare nel settore turistico - recettivo”  |
| Macroprocesso di riferimento   | Definire obiettivi e risorse  |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Operare nel settore turistico - recettivo” ha l’obiettivo di comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico-ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p> |
| Risultato atteso   | Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico-ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo   |
| Conoscenze minime  | <p>Elementi di marketing turistico e territoriale.</p> <p>Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore</p>   |

|                |  |
|----------------|--|
|                | <p>turistico-ricettivo.</p> <p>Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività.</p> <p>Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta.□</p>  |
| Abilità minime | <p>ANALIZZARE IL SETTORE TURISTICO-RICETTIVO, LE SUE CARATTERISTICHE E LE RELAZIONI CON GLI ALTRI SETTORI O AREE Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore turistico-ricettivo. Posizionare l'offerta ricettiva nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale.</p> |

| Macroprocesso  | Unità di competenze   |
|--|---|
| Titolo UC  | UC.4 “Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist”  |
| Macroprocesso di riferimento   | Gestire il sistema cliente  |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist” ha l’obiettivo di informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p>   |
| Risultato atteso   | Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.   |
| Conoscenze minime  | <p>Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per una terza lingua straniera (francese/ tedesco/spagnolo).</p> <p>Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per la lingua inglese.</p> <p>Modelli teorici di comunicazione.</p> <p>Principi di psicologia della comunicazione e della vendita.</p> <p>Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente</p> |
| Abilità minime   | COMUNICARE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda della tipologia dei clienti, al fine di descrivere e valorizzare il servizio offerto, in forma orale (in presenza o a telefono) e scritta (redazione preventivi, e-mail, etc.).</p> <p>Consigliare ed informare i clienti, in modo chiaro e completo, al fine di soddisfare le loro aspettative. Adottare stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia. Adottare un comportamento caratterizzato da autocontrollo e da assunzione di responsabilità, in caso di eventi imprevisti e reclami.</p> <p><b>COMUNICARE IN INGLESE CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI</b> Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.</p> <p><b>COMUNICARE IN UNA TERZA LINGUA STRANIERA CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CLIENTI</b></p> <p>Comunicare oralmente, in presenza o a telefono, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue. Redigere preventivi ed offerte commerciali, utilizzando il lessico proprio del settore, al livello B2 del PEL – Portafoglio Europeo delle Lingue.</p> |
|--|--|

| <b>Macroprocesso</b>   | <b>Unità di competenze</b>   |
|--|--|
| Titolo UC  | UC.5 “Gestire le prenotazioni”   |
| Macroprocesso di riferimento   | Produrre beni / Erogare servizi  |
| Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Gestire le prenotazioni” ha l’obiettivo di ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p>  |
| Risultato atteso   | Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.  |
| Conoscenze minime  | <p>Internet e posta elettronica.</p> <p>Tecniche di yield management.</p> <p>Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy, Legge 31 dicembre 1996, n. 675).</p> <p>Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni.</p> <p>Principali software applicativi (windows, excel).</p> |

|                |   |
|----------------|---|
|                | <p>Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese.</p> <p>Tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio.</p> <p>Tipologie e caratteristiche di prenotazioni.</p>  |
| Abilità minime | <p><b>GESTIRE LE PRENOTAZIONI IN MODO TALE DA OTTIMIZZARE L'OCCUPAZIONE DELLE CAMERE E DEGLI SPAZI RICETTIVI</b> Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo. Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità degli spazi congressuali, ove presenti.</p> <p><b>ACCOGLIERE E REGISTRARE LE PRENOTAZIONI</b> Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.). Registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici). Gestire la waiting-list.</p> <p><b>GESTIRE LE PRENOTAZIONI CON LE AGENZIE DI VIAGGIO</b> Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata).</p> <p><b>GESTIRE LE PRENOTAZIONI DEGLI SPAZI DESTINATI A CONVEGNI E CONGRESSI</b> Gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie.□</p> |

| <b>Macroprocesso</b>   | <b>Unità di competenze</b>  |
|--|---|
| Titolo UC  | UC.6 “Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera”   |
| Macroprocesso di riferimento   | Produrre beni / Erogare servizi   |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera” ha l'obiettivo di accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'es.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p> |
| Risultato atteso   | Accogliere e registrare il cliente, assegnandogli, quando possibile una sistemazione confacente alle sue esigenze. Congedare il cliente effettuando la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dallo stesso e previste dall'es   |
| Conoscenze minime  | <p>Modalità di compilazione ed emissione di ricevute e fatture.</p> <p>Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione arrivi/partenze.</p> <p>Documentazione in uso nel front-office (libri arrivi/partenze, libro</p>   |

|                |  |
|----------------|--|
|                | <p>questura, schede notificazione).</p> <p>Tipologie di forme di pagamento e prenotazione, loro caratteristiche e relative procedure.</p> <p>Gestione delle procedure di check-in (verifica validità e registrazione documento di identità, compilazione scheda informativa per Pubblica Sicurezza, etc.) e check-out.</p>   |
| Abilità minime | <p><b>ACCOGLIERE IL CLIENTE IN ARRIVO</b> Espletare l'iter di registrazione del cliente, utilizzando supporti informatici. Assegnare la camera, avendo cura, se possibile, di soddisfare le richieste espresse dal cliente. Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani). Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata, allo scopo di garantire l'avvio dell'addebito). Fornire informazioni generali in merito al funzionamento della struttura ricettiva (orari e servizi offerti). Individuazione e raccolta dei dati statistici da trasmettere agli enti locali di riferimento.</p> <p><b>CONGEDARE IL CLIENTE IN PARTENZA</b> Espletare l'iter di check-out del cliente, utilizzando supporti informatici. Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio. Effettuare la compilazione e l'emissione di ricevute e fatture.</p> <p><b>GESTIRE LE PRENOTAZIONI DEGLI SPAZI DESTINATI A CONVEGNI E CONGRESSI</b> Gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie.□</p> |

| <b>Macroprocesso</b>   | <b>Unità di competenze</b>   |
|--|--|
| Titolo UC  | UC.7 “Realizzare le attività di assistenza al cliente”   |
| Macroprocesso di riferimento   | Produrre beni / Erogare servizi  |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Realizzare le attività di assistenza al cliente” ha l’obiettivo di fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p> |
| Risultato atteso   | Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo.   |
| Conoscenze minime  | <p>Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</p> <p>Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto.</p> <p>Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione</p>   |

|                |  |
|----------------|--|
|                | di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.).  |
| Abilità minime | <p><b>FORNIRE INFORMAZIONI AL CLIENTE</b> Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.). Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative.</p> <p><b>FORNIRE SERVIZI EXTRA</b> Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.). Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.).</p> <p><b>GESTIRE I RECLAMI ADOTTANDO UN COMPORTAMENTO IMPRONTATO ALLA CORTESIA ED ALLA DISCREZIONE</b><br/>Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia. Prendere provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti.□</p> |

| <b>Macroprocesso</b>   | <b>Unità di competenze</b>   |
|--|--|
| Titolo UC  | UC.8 “Gestire l'amministrazione alberghiera”   |
| Macroprocesso di riferimento   | Gestire i fattori produttivi   |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Gestire l'amministrazione alberghiera” ha l'obiettivo di gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p>   |
| Risultato atteso   | Gestire gli aspetti amministrativi ordinari a supporto della gestione economica della struttura ricettiva.   |
| Conoscenze minime  | <p>Principali software di contabilità.</p> <p>Modalità di archiviazione dei documenti contabili.</p> <p>Modalità di registrazione di prima nota di documenti contabili.</p> <p>Tipologia di libri (libro cassa, registro corrispettivi, registro prima nota, registro delle caparre) e documenti contabili e loro caratteristiche.</p> <p>Elementi di legislazione tributaria e fiscale.</p> <p>Procedura di gestione delle caparre confirmatorie, dei sospesi e delle</p> |

|                |   |
|----------------|---|
|                | commissioni per le agenzie.   |
| Abilità minime | <p><b>EFFETTUARE GESTIONE AMMINISTRATIVA ORDINARIA</b><br/>Distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione. Applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili con il supporto di software applicativi specifici. Applicare la normativa fiscale relativa al settore alberghiero. Applicare la procedura di gestione delle caparre confirmatorie. Applicare le regole per il calcolo dei cambi.</p> <p>Effettuare la registrazione dell'incasso o del sospeso (ivi compresi i sospesi dei pagamenti relativi ai soggiorni di clienti inviati da agenzia).</p> <p><b>GESTIRE IL RITARDO NEL PAGAMENTO DEI SOSPESI</b><br/>Monitorare i ritardi nel pagamento dei sospesi e sollecitare il cliente in caso di mancato pagamento. Effettuare la registrazione del pagamento del sospeso.</p> <p><b>GESTIRE LA PROCEDURE DELLE COMMISSIONI PER LE AGENZIE</b> Comunicare all'agenzia le informazioni relative al soggiorno dei clienti inviati. Emettere fattura all'agenzia. Controllare e registrare la fattura emessa dall'agenzia (relativa alla commissione). Inviare il pagamento della commissione tramite le modalità concordate.</p> |

| Macroprocesso  | Unità di competenze  |
|--|--|
| Titolo UC  | UC.9 “Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - receptionist”   |
| Macroprocesso di riferimento   | Gestire i fattori produttivi   |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - receptionist” ha l’obiettivo di sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, maître, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p> |
| Risultato atteso   | Sovrintendere al lavoro delle risorse assegnate (ad es., operatori di ricevimento e facchino), se presenti, e coordinarsi con i propri colleghi (ad es., portiere di notte, addetti ai piani, maître, etc.) nell'ambito delle operazioni finalizzate alla buona  |
| Conoscenze minime  | <p>Modalità di assegnazione dei compiti, trasmissione di ordini, intervento in situazioni di inadempienza e conflitto.</p> <p>Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.</p>  |

|                |  |
|----------------|--|
|                | <p>Concetti di autonomia, responsabilità, leadership, delega, coordinamento, controllo, motivazione, valutazione delle prestazioni.</p> <p>Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo.</p>   |
| Abilità minime | <p><b>GESTIRE I COLLABORATORI ASSEGNATI</b> Impartire direttive ai propri collaboratori per lo svolgimento delle operazioni di reception. Assegnare ai propri collaboratori mansioni operative e fornire indicazioni per lo svolgimento delle stesse (attività da svolgere; tempi e metodi). Controllare lo svolgimento dei compiti assegnati e la qualità del servizio erogato.</p> <p><b>COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI OPERATIVE NELLA STRUTTURA RICETTIVA</b> Prendere le consegne dal Portiere di notte e/o altri Addetti alla reception, ad inizio turno, per avere sotto controllo la disponibilità delle camere e poter pianificare correttamente i nuovi arrivi. Interagire con il Responsabile del servizio ai piani trasmettendogli informazioni ed indicazioni sulla scorta delle presenze registrate. Coordinarsi con il Responsabile servizi di ristorazione per l'eventuale fornitura di buffet/rinfreschi, laddove vi sia la presenza di sale congressi. Comunicare alle risorse interessate eventuali cambiamenti effettuati/da effettuare (ad es., cambio camera) a seguito di reclami o richieste presentati dal cliente.</p> |

| Macroprocesso  | Unità di competenze  |
|--|--|
| Titolo UC  | UC.10 “Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva”  |
| Macroprocesso di riferimento   | Gestire i fattori produttivi   |
| Descrivere l’Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva” ha l’obiettivo di gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p> |
| Risultato atteso   | Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti.   |
| Conoscenze minime  | <p>Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza.</p> <p>Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica - T.U.81/08 Fattori di rischio professionale ed ambientale, e successive disposizioni</p>  |

|                |  |
|----------------|--|
|                | integrative e correttive.  |
| Abilità minime | <p>PREVENIRE E RIDURRE IL RISCHIO PROFESSIONALE, AMBIENTALE E DEL CLIENTE Adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale, ambientale e del cliente. Adottare comportamenti per la prevenzione del rischio elettrico. Adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi. Coordinarsi con il Responsabile della sicurezza al fine di favorire l'incolumità di clienti e colleghi. Avvisare tempestivamente la Pubblica sicurezza in caso di necessità.</p> <p>GARANTIRE LA VIGILANZA DELLA STRUTTURA RICETTIVA AL FINE DI EVITARE, PER QUANTO POSSIBILE, FURTI E DANNEGGIAMENTI Vigilare sulla struttura ricettiva identificando coloro che accedono alla stessa e consentendo l'accesso agli spazi interni solo alle persone autorizzate. Prestare la massima attenzione a circostanze insolite ed informare in caso di necessità le autorità competenti. Conoscere ed utilizzare gli strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza (telecamere a circuito chiuso, sistemi di allarme, etc.)</p> |

| Macroprocesso  | Unità di competenze   |
|--|---|
| Titolo UC  | UC.11 “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”  |
| Macroprocesso di riferimento   | Gestire i fattori produttivi  |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | <p>La UC “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive” ha l’obiettivo di valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.</p> <p>La UC è esattamente corrispondente a UC già contenuta nel Repertorio Regione Umbria</p> |
| Risultato atteso   | Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente.  |
| Conoscenze minime  | <p>Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.</p> <p>Principi e tecniche di valutazione dell’efficacia e dell’efficienza economica.</p> <p>Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.</p> <p>Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.</p>  |
| Abilità minime   | <p>Valutare la qualità del servizio erogato e del processo produttivo</p> <p>– Controllare il rispetto dei requisiti obbligatori richiesti e l'applicazione della normativa vigente in materia di servizi di ristorazione.</p>  |

- Controllare il rispetto delle proprie procedure di qualità.
- Rilevare il grado di soddisfazione dei clienti.
- Individuare le criticità e definire gli interventi di miglioramento.

### A.11 Destinatari del percorso formativo –eventuali requisiti di accesso

Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.

Assolvimento da parte dei partecipanti dell'obbligo di istruzione.

Possesso individuale di una lingua straniera al livello C1 del Quadro comune europeo di riferimento per le lingue, da accertare tramite specifico test in ingresso. Alternativamente, previsione a progetto di un congruo numero di ore di docenza, non esclusivamente in FaD, proporzionale al livello di ingresso della competenza linguistica, o stesso in ogni caso mai inferiore a B1.

### A.12 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare)

**206 ore (di cui 75 in FAD)**

### A.13 Articolazione del percorso formativo

| N. | Titolo UFC/segmento/tirocinio curriculare                                   | Denominazione UC di riferimento  | Durata (ore) | di cui FAD |
|----|---|--|--------------|------------|
| 1  | Segmento di accoglienza e messa a livello                                   |  | 2            | 0          |
| 2  | UFC 1. “Esercizio di un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma” | UC.1 “Esercitare un’attività lavorativa in forma dipendente o autonoma”  | 6            | 3          |
| 3  | UFC 2. “L’attività professionale di addetto qualificato al front office”    | UC.2 “Esercitare la professione di receptionist”   | 8            | 0          |
| 4  | UFC 3. “Il settore turistico ricettivo”                                     | UC.3 “Operare nel settore turistico - ricettivo”   | 20           | 10         |
| 5  | UFC 4. “La relazione e la comunicazione con i clienti”                      | UC.4 “Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist” | 32           | 16         |
| 6  | UFC 5. “Gestione delle prenotazioni”  | UC.5 “Gestire le prenotazioni”   | 36           | 14         |
| 7  | UFC 6. “Gestione degli arrivi e delle partenze”                             | UC.6 “Gestire gli arrivi e le partenze – ricezione alberghiera”  | 20           | 10         |
| 8  | UFC 7. “L’assistenza al cliente della struttura ricettiva”                  | UC.7 “Realizzare le attività di assistenza al cliente”   | 20           | 10         |
| 9  | UFC 8. “Elementi di contabilità e   | UC.8 “Gestire l’amministrazione  | 36           | 12         |

|    |   |  |     |    |
|----|---|--|-----|----|
|    | amministrazione alberghiera”  | alberghiera”   |     |    |
| 10 | UFC 9. “Elementi di gestione delle risorse umane e di lavoro in team”         | UC.9 “Pianificare il proprio lavoro e coordinarsi con le altre risorse professionali della struttura ricettiva - receptionist” | 8   | 0  |
| 11 | UFC 10. “Sicurezza sul luogo di lavoro e vigilanza della struttura ricettiva” | UC.10 “Gestire la sicurezza e garantire la vigilanza della struttura ricettiva”  | 10  | 0  |
| 12 | UFC 11. “Valutazione della qualità dei servizi erogati”                       | UC.11 “Valutare la qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive”   | 8   | 0  |
|    |   | Totale   | 206 | 75 |

#### A.14 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRO (indicare): \_\_\_\_\_

Eventuali Note:

#### A.15 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Denominazione e ragione sociale | TEKNA SRL  |
| Referente                       | Albucci Ronny<br>Tel. 0744 423118<br>Email info@chefacademy.it<br>Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) tekna@pec.it |

**in partenariato con** (compilare se necessario)

|                                 |                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| Denominazione e ragione sociale | Aris Formazione e Ricerca Soc. Coop |
|---------------------------------|-------------------------------------|

|           |   |
|-----------|---|
| Referente | Guerra Federica<br>Tel. 0755848056<br>Email progettazione@arisformazione.it |
|-----------|---|

**A.19 Sedi di svolgimento del percorso** (fare riferimento esclusivamente alle sedi indicate nelle manifestazioni d'interesse in risposta all'Avviso ex DGR 627/2022)

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 1   |
| Indirizzo | ARIS FORMAZIONE E RICERCA SOC. COOP.<br>Strada Santa Lucia, 8 – 06125 Perugia (PG) c/o Legacoop Umbria Aula 1 |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 2   |
| Indirizzo | ARIS FORMAZIONE E RICERCA SOC. COOP.<br>Strada Santa Lucia, 8 – 06125 Perugia (PG) c/o Legacoop Umbria Aula 2 |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 3   |
| Indirizzo | ARIS FORMAZIONE E RICERCA SOC. COOP.<br>Via Annio Floriano, 5 – 05100 Terni (TR) Aula 1 |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 4   |
| Indirizzo | ARIS FORMAZIONE E RICERCA SOC. COOP.<br>Via Annio Floriano, 5 – 05100 Terni (TR) Aula 2 |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 5   |
| Indirizzo | Via Sette Martiri 51/A - Orvieto c/o Il Quadrifoglio Soc. Coop. |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 6   |
| Indirizzo | Corso Vittorio Emanuele 40 – Città di Castello c/o Il Poliedro Soc. Coop. Sociale |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 7   |
| Indirizzo | Via Flaminia Km 186,700 – Gualdo Tadino c/o Ducops Service Soc. Coop. |

|           |  |
|-----------|--|
| N. sede   | 8  |
| Indirizzo | Via Polanga 11/15 Foligno (PG) c/o Coop Dinamica |

|           |  |
|-----------|--|
| N. sede   | 9  |
| Indirizzo | Via Cacciatori delle Alpi 55/57 Spoleto (PG) c/o Coop Il Cerchio |

|           |  |
|-----------|--|
| N. sede   | 10   |
| Indirizzo | Via Olmini 10 Panicale (PG) c/o Coop Isola |

|           |  |
|-----------|--|
| N. sede   | 11   |
| Indirizzo | Via Indipendenza 57 Petrignano di Assisi (PG) c/o Ducops Service Soc. Coop |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 12  |
| Indirizzo | Via G. Lunghi 63 (PG) c/o Asad Service Soc. Coop. Sociale |

|           |                                    |
|-----------|------------------------------------|
| N. sede   | 13                                 |
| Indirizzo | TEKNA SRL<br>Piazza Clai,19, Terni |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 14  |
| Indirizzo | TEKNA SRL<br>Via degli Artieri, 9/11, Terni |

|           |  |
|-----------|--|
| N. sede   | 15   |
| Indirizzo | TEKNA SRL<br>Via S. Vincenzo, 11/13, Terni |

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| N. sede   | 16                     |
| Indirizzo | Piazza Clai, 37, Terni |

|           |  |
|-----------|--|
| N. sede   | 17   |
| Indirizzo | Via L. Libertini, 20, Terni c/o Expert sas |

|           |  |
|-----------|--|
| N. sede   | 18   |
| Indirizzo | Via XV Aprile, 5, Todi (PG) c/o The Language Center s.r.l. |

|           |   |
|-----------|---|
| N. sede   | 19  |
| Indirizzo | Piazza Moncada, 1, Bastia Umbria (PG) c/o Sustenia s.r.l. |

|           |  |
|-----------|--|
| N. sede   | 20   |
| Indirizzo | Via Flaminia Km 127, Spoleto (PG) c/o The Hoteliers s.r.l. |