



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

Competenze per l'accoglienza nel settore turistico-ricettivo

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
Gestire il sistema cliente	UC.1 "Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.2 "Realizzare le attività di assistenza al cliente"

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

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	"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	Il discente acquisirà le competenze utili a gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva Repertorio degli standard professionali della Regione Umbria
Risultato atteso	Informare e consigliare i clienti, adottando modalità di interazione diverse a seconda delle loro differenti caratteristiche e aspettative.
Conoscenze minime	-Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore, per una terza lingua straniera (francese/ tedesco/ spagnolo). -Competenza linguistica al livello B2, inclusi i termini tecnici di settore,

	<p>per la lingua inglese.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Modelli teorici di comunicazione. -Principi di psicologia della comunicazione e della vendita. -Fondamentali psicologici utili alla comprensione delle dinamiche relazionali riguardo le differenti tipologie di cliente.
Abilità minime	<p>Comunicare con le diverse tipologie di clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> -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.). -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>Comunicare in inglese con le diverse tipologie di clienti</p> <ul style="list-style-type: none"> -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.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.2 “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>Il discente acquisirà le competenze utili a realizzare le attività di assistenza al cliente</p> <p>Repertorio degli standard professionali della 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	Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto. Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.).

Abilità minime	<p>FORNIRE INFORMAZIONI AL CLIENTE 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>FORNIRE SERVIZI EXTRA 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>GESTIRE I RECLAMI ADOTTANDO UN COMPORTAMENTO IMPRONTATO ALLA CORTESIA ED ALLA DISCREZIONE</p> <p>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 vigente.</p>
----------------	--

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.

Beneficiari del programma GOL. Requisiti di accesso: assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione. Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso.

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

80 di cui 40 in FAD

A.13 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
1	UFC 1 “La relazione e la comunicazione con i clienti”	UC.1 “Gestire la relazione, in lingua italiana ed in lingua straniera, con i clienti della struttura ricettiva - receptionist”	32	22
2	UFC 2. “L’assistenza al cliente della struttura ricettiva”	UC.2 “Realizzare le attività di assistenza al cliente”	20	10
3	Segmento di simulazione ed esercitazioni pratiche relative all'accoglienza di clienti internazionali finalizzato alla certificazione linguistica		28	8
Totale			80	40

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 Tel. 0744 423118 Email info@chefacademy.it 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 Tel. 0755848056 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	TEKNA SRL Via S. Vincenzo, 6, Terni

N. sede	2
Indirizzo	TEKNA SRL Piazza Clai, 19, Terni

N. sede	3
Indirizzo	TEKNA SRL Via degli Artieri, 9/11, Terni

N. sede	4
Indirizzo	TEKNA SRL Via S. Vincenzo, 11/13, Terni

N. sede	5
Indirizzo	ARIS FORMAZIONE E RICERCA SOC. COOP. Via Annio Floriano, 5, Terni – Aula 1

N. sede	6
Indirizzo	ARIS FORMAZIONE E RICERCA SOC. COOP. Via Annio Floriano, 5, Terni – Aula 2

N. sede	7
Indirizzo	Piazza Clai, 37, Terni

N. sede	8
Indirizzo	Via L. Libertini, 20, Terni c/o Expert s.a.s.

N. sede	9
Indirizzo	Via Sette Martiri, 51/A, Orvieto (TR) c/o Il Quadrifoglio Società Cooperativa Sociale

N. sede	10
Indirizzo	ARIS FORMAZIONE E RICERCA SOC. COOP. Strada Santa Lucia, 8, Perugia (PG) c/o Legacoop Umbria Aula 1

N. sede	11
Indirizzo	ARIS FORMAZIONE E RICERCA SOC. COOP. Strada Santa Lucia, 8, Perugia (PG) c/o Legacoop Umbria Aula 2

N. sede	12
Indirizzo	Via XV Aprile, 5, Todi (PG) c/o The Language Center s.r.l

N. sede	13
Indirizzo	Piazza Moncada, 1, Bastia Umbra c/o Sustenia s.r.l.

N. sede	14
Indirizzo	Via G. Lunghi, 63, Perugia c/o Asad Società Cooperativa Sociale

N. sede	15
Indirizzo	Via Indipendenza, 57, Petrignano di Assisi (PG) c/o Ducops Service Società Cooperativa

N. sede	16
Indirizzo	Viale Europa, 49, Gubbio (PG) c/o Scuola Io Claudio a.p.s.

N. sede	17
Indirizzo	CORSO VITTORIO EMANUELE, 40, Città di Castello (PG) c/o Il Poliedro Soc. Coop. Sociale

N. sede	18
Indirizzo	Via Cacciatori delle Alpi, 55/57, Spoleto (PG) c/o Coop Il Cerchio

N. sede	19
Indirizzo	Via Flaminia Km 127, Spoleto (PG) c/o The Hoteliers s.r.l

N. sede	20
Indirizzo	Via Flaminia KM 186, 700, Gualdo Tadino (PG) c/o Ducops Service Società Cooperativa