



Sono aperte le iscrizioni al corso di formazione professionale per

## GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA E ILLUSTRAZIONE DEI SERVIZI (U.C. 33)

Finanziato dalla Regione Marche con D.D.P.F. n. 706 del 27/06/2018 e D.D.P.F. n. 1070 del 16/10/2020

Cod. corso 1052591

POR MARCHE FSE 2014-2020 – ASSE III P. Inv 10.3 B

### FINALITA' DEL CORSO E FIGURA FORMATA

Formare una figura professionale che opera nelle strutture ricettive del territorio regionale applicando i regolamenti delle suddette strutture, le tecniche di accoglienza, illustrando alla clientela i servizi offerti anche in lingua straniera e adottando tecniche di comunicazione interpersonale. Al termine del corso saprà di fatti:

- Adottare le tecniche di accoglienza della clientela all'interno della struttura ricettiva;
- Provvedere, secondo le procedure previste, alle operazioni di check in;
- Utilizzare con buona padronanza gli strumenti informatici;
- Utilizzare i principali sistemi gestionali dedicati all'attività ricettiva;
- Adottare modalità comunicative diverse, anche in relazione alla lingua da utilizzare, a seconda del destinatario della comunicazione;
- Accompagnare i clienti all'interno della struttura ricettiva, illustrando loro i servizi offerti anche in lingua straniera.

### DESTINATARI E REQUISITI

Il corso, COMPLETAMENTE GRATUITO, è rivolto a n. 15 ALLIEVI Disoccupati / Occupati (di cui almeno 8 donne), ai sensi delle disposizioni di legge vigenti e quindi iscritti al Centro per l'Impiego, residenti o domiciliati nella Regione Marche, maggiorenni, che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che non partecipano a percorsi d'Istruzione.

Ordine di priorità: 1. Disoccupati; 2. Occupati.

### SINTESI DEL PROGRAMMA DIDATTICO

- UF 01 Orientamento iniziale, accoglienza e bilancio delle competenze – 4 ore;
- UF 02 Il Territorio Regionale e normativa delle strutture ricettive – 25 ore;
- UF 03 Tecniche di accoglienza e Perfezionamento della Lingua Inglese – 40 ore;
- UF 04 Sistemi Informativi per la ricezione – 27 ore
- UF 05 Orientamento Finale – 4 ore;
- Esame finale - 5 ore

### PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

La domanda di Iscrizione al corso dovrà essere redatta su **apposito modulo** (reperibile all'indirizzo <http://www.digitalsmart.eu>) con allegato copia del **documento d'Identità** e **curriculum vitae** contenente l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. La documentazione dovrà essere inviata per Raccomandata A/R o pec ([digitalsmart@pec.digitalsmart.eu](mailto:digitalsmart@pec.digitalsmart.eu)) entro il **23 gennaio 2021 (per le raccomandate a/r farà fede il timbro postale)** a DIGITAL SMART - Via T. Campanella, 1 - 61032 Fano (PU). In alternativa, la suddetta documentazione potrà essere consegnata a mano al medesimo indirizzo o trasmessa tramite e-mail a [formazione@digitalsmart.eu](mailto:formazione@digitalsmart.eu) (in questo ultimo caso provvederemo ad inviare conferma di ricezione tramite e-mail) entro la stessa data.

### DURATA E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Il corso ha la durata di 100 ore più 5 ore esame finale. Le lezioni si svolgeranno dalle 15.00 alle 19.00 per un totale di 3 giorni alla settimana. Il corso si svolgerà a Fermo  
Periodo previsto: febbraio - aprile 2021

Qualora l'emergenza COVID dovesse permanere la formazione potrebbe anche essere erogata in modalità **ON-LINE** (Telematica a Distanza) come previsto da DGR nn. 311/2020 e 514/2020.

### SELEZIONI

Nel caso in cui le domande di iscrizione idonee siano superiori ai posti disponibili si effettuerà una prova di selezione. I candidati si intendono **AUTOMATICAMENTE CONVOCATI** per la selezione che si terrà il giorno **martedì 26 gennaio 2021 alle ore 9.30** presso la sede che sarà pubblicata sul sito di Digital Smart Srl entro il 22 gennaio 2021, nel rispetto del Protocollo Sicurezza nella prevenzione dell'epidemia da Covid-19 e secondo le disposizioni previste dalla DGR n. 802/12 che consisterà in:

- valutazione titoli di studio, requisiti professionali (0-15 punti);
- prova scritta sulle tematiche principali individuate nel percorso didattico e di cultura generale (0-35)
- colloquio sulle materie oggetto del corso e/o motivazione alla partecipazione e curriculum vitae (0-50 punti), come previsto dalla DGR 802/2012.

I candidati, per essere ammessi alle attività formative, dovranno aver conseguito un punteggio minimo di 60/100. **La mancata presentazione nel giorno, nel luogo e all'ora previsti comporta l'esclusione dalla selezione.**

### L'ALLIEVO NON SARÀ AMMESSO AL CORSO QUALORA:

1. Dalla domanda si dovesse evincere la mancanza di uno dei requisiti di accesso;
2. Non si presenti all'eventuale selezione (nel caso in cui le domande fossero superiori ai posti disponibili);
3. Non presenti, entro il termine stabilito, gli eventuali documenti richiesti ad integrazione della domanda.

### TITOLO RILASCIATO

Il corso è completamente gratuito ed a coloro che avranno frequentato almeno il 75% delle ore corso e superato l'accertamento finale, sarà riconosciuta la competenza del repertorio regionale UC 33 (Operatore di reception e front office codice 2).

### PER INFORMAZIONI

DIGITAL SMART SRL  
Via T. Campanella, 1 – 61032 Fano (PU)  
Tel. 0721.584103 - e-mail: [formazione@digitalsmart.eu](mailto:formazione@digitalsmart.eu)  
[www.digitalsmart.eu](http://www.digitalsmart.eu)

Fano, 07/01/2021  
[www.regione.marche.it](http://www.regione.marche.it)

