

# CESCOT VENETO

Titolare del progetto

## ADDETTO ALLA RECEPTION

### Work Experience per i giovani di tipo Professionalizzante

Codice progetto 15-0006-765-2019 - DGR 765 del 04/06/2019

Approvato dalla Regione del Veneto (DDR 70 del 30/01/2020)

## RICERCA 10 PARTECIPANTI

Programma Operativo Nazionale per l'attuazione dell'Iniziativa europea per l'Occupazione Giovanile - PIANO DI ATTUAZIONE REGIONALE VENETO GARANZIA GIOVANI - Fase II

### Obiettivi specifici del percorso

La Work Experience per i giovani di tipo professionalizzante "ADDETTO ALLA RECEPTION" si pone l'obiettivo di offrire un percorso che accresca le competenze di giovani domiciliati in Veneto, con precedenti esperienze nel settore della ricezione turistica e/o attitudini e propensione alla mansione nell'ambito dell'accoglienza.

La presente proposta vuole proporre un percorso di formazione che approfondisca le competenze della figura chiave del receptionist, che affiancherà le competenze tipiche della figura a quelle di un vero e proprio guest experience manager, il cui compito sarà quello di affiancare il cliente in ogni fase della sua permanenza all'interno dell'hotel al fine di renderla il più piacevole possibile.

La Work Experience sarà uno strumento utile sia per i partecipanti che potranno specializzarsi nel proprio ambito professionale, sia per le strutture ospitanti che potranno testare nuove possibili figure, qualificate e pronte a fornire un servizio aggiornato e di alto livello, da inserire nel proprio organico.

### Destinatari e requisiti

#### Requisiti obbligatori

Sono beneficiari della presente proposta progettuale i giovani diplomati residenti in Veneto, con **un'età compresa tra i 18 e i 29 anni che abbiano aderito al Programma Garanzia Giovani**, ovvero che risultino:

1. essere **Disoccupati** ai sensi dell'articolo 19 del D. Lgs. 150 del 14 settembre 2015 e successive modifiche e integrazioni;
2. non frequentare un regolare corso di studi (secondari superiori, terziari non universitari o universitari);
3. non essere inseriti in alcun corso di formazione, compresi quelli di aggiornamento per l'esercizio della professione o per il mantenimento dell'iscrizione ad un Albo o Ordine professionale;
4. non essere inseriti in percorsi di tirocinio curriculare e/o extracurriculare, in quanto misura formativa.

Accanto ai prerequisiti derivanti dall'iscrizione al Programma Garanzia Giovani, i partecipanti non dovranno trovarsi in obbligo formativo e aver stipulato un Patto di Servizio nell'ambito della Regione Veneto.

#### Requisiti premianti

Considerata la complessità della figura professionale proposta, è preferibile che gli allievi posseggano una reale motivazione ad un futuro inserimento lavorativo nel settore turistico, nello specifico nell'accoglienza degli ospiti. Inoltre, verrà valutato tra i requisiti il possesso di soft skills indispensabili per il ruolo di addetto alla reception, quali le capacità relazionali, le abilità comunicative, l'attitudine al problem solving, la flessibilità e la capacità di lavorare in autonomia. Requisito fondamentale sarà la conoscenza di almeno una lingua straniera.

## Indennità di Frequenza (prevista esclusivamente per attività di tirocinio)

Si prevede la corresponsione di una indennità di partecipazione non inferiore a **450,00 euro lordi mensili**, riducibili a 350 euro lordi mensili, qualora si preveda la corresponsione di buoni pasto o l'erogazione del servizio mensa. La soglia massima dell'indennità mensile a carico del PON IOG è pari a **300** euro.

La differenza tra la quota minima prevista dalle disposizioni regionali e la quota di indennità a valere sul Programma Garanzia Giovani è a carico dell'azienda.

Al fine del riconoscimento dell'indennità su base mensile, è necessario che il tirocinante svolga almeno il 70% delle ore previste per ogni mese di tirocinio. Si precisa infine l'indennità di partecipazione erogata al destinatario per l'attività di tirocinio è compatibile con il percepimento del Reddito di Inclusione (di cui al D.Lgs. n.147/2017 ad esaurimento).

Con riferimento invece alla recente normativa in materia di Reddito di Cittadinanza, di cui alla Legge n. 26 del 28 marzo 2019, in attesa delle disposizioni in materia di compatibilità tra misure di politica attiva e passiva, si dispone, al momento, la non compatibilità dell'indennità di frequenza con il Reddito di Cittadinanza.

### Il progetto si strutturerà come segue:

- A.** Percorso formativo propedeutico di gruppo **120 ore**;
- B.** Percorso individuale - Orientamento al ruolo **4 ore**;
- C.** Stage di **480 ore**.

#### **A. PERCORSO FORMATIVO** (di gruppo)

##### **Intervento di FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTE PER ADETTO ALLA RECEPTION (120 h)**

Il percorso formativo ha come obiettivo il trasferimento di tutte le competenze necessarie per operare in qualità di addetti receptionist nel settore alberghiero. Durante lo svolgimento del percorso, gli allievi acquisiranno da un lato le principali soft skills necessarie all'accoglienza efficace del cliente, dall'altro apprenderanno la gerarchia aziendale e le rispettive responsabilità all'interno della struttura alberghiera, le principali nozioni di comunicazione efficace per potersi relazionare con i clienti, poter gestire in autonomia una conversazione in lingua straniera e i principali strumenti digitali a disposizione nella struttura;

In particolare saranno sviluppati i seguenti argomenti:

- coordinare la gestione del cliente (anche straniero) nell'ambito delle strutture alberghiere
- comunicare efficacemente in tedesco tecnico del settore turismo
- promuovere l'attività dell'hotel anche attraverso soluzioni innovative

#### **B. PERCORSI INDIVIDUALI (4h)**

L'orientamento individuale è finalizzato a supportare gli allievi nella definizione di un progetto formativo e professionale il più possibile tarato sulle loro caratteristiche individuali, per migliorarne efficacemente l'occupabilità. Gli allievi assistiti da un consulente focalizzeranno il percorso personale e lavorativo, valutando le risorse a disposizione, i punti di forza le aree di miglioramento, così da poter definire gli obiettivi da raggiungere e il percorso personale da attivare.

#### **C. STAGE – TIROCINIO (480h)**

I tirocini saranno realizzati presso alberghi delle province di Padova e Venezia. Le 10 strutture alberghiere coinvolte permetteranno agli allievi di usufruire di concrete esperienze lavorative nel settore di riferimento.

### **Sede**

La formazione di gruppo e l'orientamento individuale si terrà c/o Cescot Veneto, Via Savelli 8, Padova.

### **Tempistiche**

**Avvio attività: ENTRO IL 13 MARZO 2020**

**Durata complessiva progetto: 10 mesi**

**Scadenza invio Domanda: ENTRO E NON OLTRE il 02/03/2020**

Se si risponde ai requisiti sopra elencati e s'intende accedere alla selezione, si dovrà inviare una mail al seguente indirizzo [gestione2@cescotveneto.it](mailto:gestione2@cescotveneto.it) completa di:

- Patto di Servizio Garanzia Giovani



REGIONE DEL VENETO

- DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità) reperibile presso il Centro per l'Impiego (CPI)
- Verifica iniziale dello stato di NEET reperibile presso il Centro per l'Impiego (CPI)
- fotocopia fronte e retro del documento di identità e fotocopia codice fiscale
- curriculum vitae aggiornato
- attestato del proprio titolo di studio o autocertificazione
- fotocopia del permesso di soggiorno

*L'ammissione al percorso avverrà in conformità ad una graduatoria risultante da un'attività di selezione a cura di una commissione appositamente designata il cui giudizio è insindacabile.*

**Le selezioni dei partecipanti si avvieranno a partire dal giorno 03/03/2020** fino alla conclusione delle domande pervenute. Si terranno presso la sede **CESCOT VENETO, Via Savelli 8 – 35129 Padova**

Info:  
Maria Grazia Insolia  
e-mail [gestione2@cescotveneto.it](mailto:gestione2@cescotveneto.it)