



TEMPI MODERNI S.P.A.

in partnership con ENFORMA SRL – IMPRESA SOCIALE propone

Work Experience professione

"OPERATORE DI RECEPTION" CON COMPETENZE DI GUEST EXPERIENCE MANAGEMENT

POR FSE Veneto 2014-2020, Asse I "Occupabilità" – DGR 256 del 02/03/2020 - Work Experience 2020

FINALITÀ

Offrire a persone disoccupate over 30 una proposta di politica attiva multi-misura al fine del (re)inserimento nel mercato del lavoro con una nuova professionalità richieste dalle aziende alberghiere per la ripresa post-COVID19.

FIGURA PROFESSIONALE

L'OPERATORE DI RECEPTION (Portiere d'Albergo) svolge un ruolo chiave in tutte le strutture ricettive: si occupa delle procedure di accoglienza e prima informazione, anche in orario notturno; gestisce le prenotazioni, le procedure di check in e check out (utilizzando strumenti informatici), l'emissione di documenti fiscali; garantisce la vigilanza interna e si relaziona con gli ospiti e con i colleghi per l'erogazione dei servizi offerti. La figura si arricchisce sia di competenze di guest relation management che digitali.

Al termine del percorso, si saranno acquisite le seguenti competenze:

- Gestire le procedure di prenotazione, di check in e check out alberghiero
- Assistere il cliente durante il soggiorno, utilizzando tecniche di customer care ed experience
- Garantire la vigilanza della struttura alberghiera e la sicurezza interna
- Comunicare efficacemente, in lingua inglese, con i clienti internazionali
- Utilizzare strategie di comunicazione online
- Utilizzare adeguatamente tecniche e strumenti che consentano di incrementare l'efficacia della brand identity dell'hotel.

DESTINATARI

12 disoccupati ai sensi della Legge n.26/2019 e del D.lgs. 150/2015, beneficiari e non di prestazioni a sostegno del reddito, di **età superiore ai 30 anni** residenti o domiciliati nel territorio regionale e che abbiano assolto l'obbligo scolastico.

STRUTTURA PROGETTUALE

- Orientamento al ruolo (8 ore – individuale)
- Formazione professionalizzante (200 ore)
- Tirocinio di inserimento e reinserimento lavorativo di 3 mesi (480 ore)
- Accompagnamento al tirocinio

La partecipazione alle attività è gratuita.

Al termine del percorso verrà rilasciato, previo superamento delle prove di verifica finali, un attestato sui Risultati di Apprendimento.

INDENNITÀ DI PARTECIPAZIONE

Per i destinatari che non percepiscano alcun sostegno al reddito è prevista un'indennità di partecipazione alle attività di tirocinio di 3,00 € lordi l'ora¹; tale indennità è rapportata alle ore effettive di frequenza del tirocinio e verrà corrisposta al partecipante al raggiungimento di una frequenza pari almeno il 70% del monte ore delle attività formative e del tirocinio singolarmente considerate.

MODALITÀ DI CANDIDATURA

Attraverso consegna a mano o e-mail (mestre@tempimodernilavoro.it) di:

- copia della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) e certificato status disoccupazione rilasciata dal Centro per l'Impiego di competenza;

¹ I disoccupati che percepiscono il Reddito di Inclusione (di cui al D. Lgs. n.147/2017 ad esaurimento) possono partecipare alle attività, e l'indennità di partecipazione sarà erogata. Con riferimento invece alla recente normativa in materia di Reddito di Cittadinanza, di cui alla Legge n. 26 del 28 marzo 2019, conversione del D.L. n. 4 del 28 gennaio

2019, e delle conseguenti disposizioni in materia di compatibilità tra misure di politica attiva e passiva, risulta incompatibile l'indennità di partecipazione con il RDC.

IL LAVORO CRESCIE



- copia Patto di Servizio stipulato in Veneto (presso Centro per l'impiego);
- copia del titolo di studio o autocertificazione²;
- fotocopia fronte retro della carta di identità e del codice fiscale in corso di validità;
- Curriculum Vitae formato Europass aggiornato datato e firmato, corredato con la dichiarazione di autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000 e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- Se percettore di un sostegno al reddito, copia documento INPS o CPI che ne evidenzia il percepimento (o autocertificazione);
- Permesso di soggiorno in corso di validità (se cittadini extracomunitari).

SELEZIONI

L'ammissione al percorso di Work Experience avverrà, dopo verifica dei pre-requisiti in ingresso, tramite colloquio conoscitivo/motivazionale ed esame del Curriculum Vitae. La selezione avverrà nel rispetto delle pari opportunità, in conformità ai principi di trasparenza e in coerenza con quanto previsto dal Testo Unico Beneficiari.

Requisiti preferenziali di selezione:

- possesso di titoli di studio in ambito turistico, linguistico, umanistico e economico/commerciale;
- buona conoscenza lingua italiana (per i cittadini stranieri)
- conoscenza della lingua inglese (almeno livello A2/B1) e di altra lingua straniera;
- possesso competenze di base di informatica
- precedenti esperienze lavorative a contatto con il pubblico o in ambito turistico
- buone capacità comunicative e relazionali, capacità di adattamento e flessibilità, di lavorare sia in team che in autonomia, capacità decisionali e di risoluzione di problemi e capacità di lavorare sotto stress.

L'ammissione al percorso avverrà in conformità alla graduatoria risultante dall'attività di selezione a cura della commissione appositamente designata il cui giudizio è insindacabile.

Non potranno partecipare i soggetti attualmente destinatari di altri progetti finanziati dal POR FSE del Veneto 2014-2020 e

² Si ricorda che non potranno avvalersi dell'autocertificazione i cittadini stranieri residenti in Italia che debbano dichiarare stati, fatti e qualità personali non certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici o privati italiani. In caso di titoli di studio non conseguiti in Italia ma all'interno del territorio dell'Unione Europea ogni documento

contestualmente ciascun destinatario che partecipa alle attività della presente Work Experience non può usufruire, contemporaneamente, di altri finanziamenti pubblici.

TEMPISTICA

È possibile **inviare le candidature entro il 18/01/2021**.

Le **selezioni** si svolgeranno il **01/02/2021** presso la sede di Tempi Moderni – filiale di Mestre o in modalità on line.

L' avvio del percorso avverrà entro il **15/02/2021**.

SEDE DEL PERCORSO

TEMPI MODERNI SPA – Via Genova, 18- MESTRE VENEZIA (*selezioni e orientamento*)

ENFORMA SRL IMPRESA SOCIALE – Via A. Lamarmora 12/12 30173 Mestre – Venezia (*formazione*)

AZIENDE PARTNER DI PROGETTO di VENEZIA (*tirocinio*)

Nel caso la situazione epidemiologica da COVID19 lo rendesse necessario, in base a disposizioni governative o regionali, tutta o parte della formazione potrà svolgersi in remoto in modalità sincrona.

INFORMAZIONI

TEMPI MODERNI SPA – Filiale di Mestre - Via Genova, 18- Venezia - Mestre

Telefono: 041 30 34 020

e-mail: mestre@tempimodernilavoro.it

Riferimento progetto: **Work Experience – Operatore Reception**

Il progetto è soggetto a valutazione da parte della Direzione Lavoro – Regione del Veneto e pertanto la realizzazione delle attività è subordinata all'approvazione del progetto stesso da parte dell'Amministrazione regionale.

presentato in originale o in copia autentica dovrà essere accompagnato dalla traduzione ufficiale in lingua italiana. In caso di titoli conseguiti fuori dall'Unione Europea, dovrà essere esibito il titolo originale o copia autentica di originale legalizzato o con apostille. Ogni documento deve essere accompagnato dalla traduzione giurata in lingua italiana.