

Operazione

**“SERVIZI ALLE PERSONE: TURISMO E RISTORAZIONE”**

Progetto 4 ed. 2 Produzione ed erogazione del servizio e gestione del cliente – Base

<b>Attestato rilasciato</b>	Attestato di frequenza
<b>Progetto formativo</b>	<p>Produzione ed erogazione del servizio e gestione del cliente– Base. 64 ore.</p> <p>Il percorso formativo ha una durata di 64 ore e sviluppa i seguenti contenuti: SW gestionali in ambito turistico e ristorativo. Funzioni di base dei SW gestionali Metodi di pagamento digitali. Nuove tecniche di comunicazione con il cliente in epoca Covid in un contesto interculturale. Fidelizzazione del cliente mediante la valorizzazione dell’esperienza turistica. Gestione dei conflitti e la capacità di lavorare in team I diversi ruoli nelle strutture turistiche e ristorative: caratteristiche e principali mansioni alla luce del nuovo contesto Differenziazione del servizio in base al prodotto offerto e personalizzazione dell’offerta. Elementi di lingua inglese e tedesca. Elementi di igiene ed epidemiologia Protocolli e dispositivi medico-sanitari. Conoscenza dei prodotti e scelta dei fornitori locali Riduzione dello spreco di risorse materiali in ambito ristorativo e turistico. Riciclo e gestione dei rifiuti Servizi idrici ed energetici per la transizione verso un turismo più sostenibile.</p> <p>Saranno approfondite in particolare le TECNICHE DI PIZZERIA.</p>
<b>Sedi di svolgimento</b>	ISCOM ER. SEDE DI RAVENNA – ACCADEMIA DEL GUSTO VIA DEL PINO 102/104 – 48124 RAVENNA
<b>Durata e periodo di svolgimento</b>	64 – <i>Gennaio 2022</i>
<b>Numero partecipanti</b>	Ogni edizione del percorso potrà essere attivata con un minimo di 8 candidati idonei
<b>Destinatari e requisiti d’accesso</b>	<p>Persone che hanno assolto l’obbligo d’istruzione e il diritto-dovere all’istruzione e formazione e che, indipendentemente dalla condizione nel mercato del lavoro, necessitano di azioni formative per acquisire conoscenze e competenze necessarie a rafforzare la propria occupabilità e adattabilità a fronte dei processi di transizione di tutti i settori produttivi, delle filiere manifatturiere e dei servizi connessi e delle filiere del terziario. Non possono essere destinatari delle opportunità formative i dipendenti pubblici a tempo indeterminato.</p> <p>La durata dei singoli percorsi è definita tenendo conto delle competenze in ingresso dei partecipanti, il livello base è di 64 ore in quanto rivolto a persone che non possiedono conoscenze e/o competenze della materia e necessitano pertanto di una formazione che parte dalle basi per arrivare ai primi concetti di organizzazione e/o erogazione del servizio. Si tratta in ogni caso di corsi “autonomi”, singolarmente fruibili, ma al tempo stesso concepiti in una logica di complementarità: è possibile</p>

	<p>“agganciare” fra loro i diversi moduli così da andare a comporre una proposta articolata che possa far fronte ai bisogni formativi dell’utenza e traguardare in maniera più efficace l’obiettivo di aumentare le conoscenze e le competenze dei partecipanti al fine di rafforzare la loro occupabilità e adattabilità a fronte dei processi di transizione del settore produttivo di riferimento.</p> <p>Per le modalità di iscrizione contattare Iscom Emilia Romagna.</p>
<b>Iscrizioni</b>	a partire dal 25/11/2021
<b>Modalità di selezione</b>	Ogni edizione del percorso potrà essere attivata con un minimo di 8 candidati idonei; è previsto un massimo di 12 utenti ad edizione nel rispetto della normativa vigente in materia Covid 19. Vista la numerosità dei progetti che compongono l’Operazione e delle edizioni attivabili, si prevede di riuscire ad attivare un numero di edizioni tali da soddisfare la domanda, processando le domande di iscrizione in ordine di arrivo. Qualora si verificasse il caso per cui le domande di iscrizione fossero superiori al numero massimo di posti disponibili e non si riuscisse a fronteggiare tali domande in tempo utile, tramite l’attivazione di sufficienti edizioni, si procederà ad una selezione in base alla DGR 1298/2015.
<b>Ente di formazione</b>	Soggetto Titolare: Cod.Org.283 - ISCOM EMILIA ROMAGNA via Tiarini, 22- 40129 Bologna
<b>Partner attuatori</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– E.N.F.A.P. Emilia-Romagna - Ente per la Formazione e l’Addestramento Professionale.</li><li>– ISTITUTO PER LO STUDIO E LA FORMAZIONE PROFESSIONALE PER IL COMMERCIO E IL TURISMO SERVIZI E PROFESSIONI DELLA CITTA’ METROPOLITANA DI BOLOGNA.</li><li>– ISCOM Ferrara.</li><li>– ISCOM FORMAZIONE.</li><li>– FEDERALBERGHI EMILIA ROMAGNA</li></ul>
<b>Contatti</b>	Referente: ISCOM E.R. SEDE DI RAVENNA - ALICE AGOSTINI Tel: 0544 515772 Mail: <a href="mailto:aagostini@iscomer.it">aagostini@iscomer.it</a> Sito web: <a href="http://www.iscomer.it">www.iscomer.it</a>
<b>Riferimenti</b>	Operazione 2021-15660/RER PR 4 appr. con DGR 962/2021 del 21/06/2021 cofinanziata dal Fondo Sociale Europeo PO 2014-2020 Regione Emilia-Romagna.