

**FORMAZIONE SUPERIORE**  
OFFERTA FORMATIVA 2022-2023  
**“TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI  
NELLE STRUTTURE TURISTICO-RICETTIVE”**

<b>Descrizione del profilo</b>	Il “Tecnico esperto nella gestione di servizi nelle strutture turistico-ricettive”, profilo oggetto della presente Operazione, è una figura vicina alla Direzione operativa che può essere ricondotta all’Area rapporti con l’esterno, in quanto la sua funzione è quella di configurare l’offerta complessiva dei servizi e di organizzarne il processo di erogazione in funzione delle condizioni specifiche di mercato individuate, in una costanza di rapporto con il cliente/utente. La figura formata in esito al presente percorso sarà quindi in grado di affiancare le imprese nei processi di innovazione e trasformazione verde e digitale, con ricadute positive in tutta la filiera del Commercio, del Turismo e dei Servizi della zona della Riviera romagnola.
<b>Contenuti del percorso</b>	Il percorso formativo si articolerà in 7 moduli: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza e preparazione allo stage – 4 ore</li> <li>- La configurazione dei servizi – 44 ore</li> <li>- L’organizzazione dei servizi – 40 ore</li> <li>- Il posizionamento dei servizi nel mercato di riferimento – 44 ore</li> <li>- La gestione del cliente – 40 ore</li> <li>- La sicurezza sul lavoro – 8 ore</li> <li>- Stage – 120 ore - i partecipanti avranno la possibilità di mettere in pratica le conoscenze acquisite attraverso l’esperienza di stage in tutte le Aziende del Gruppo Club del Sole, Partner del Progetto.</li> </ul>
<b>Sede di svolgimento</b>	ISCOM E.R. sede di Ravenna Via di Roma, 102 – 48121 Ravenna (RA) Aule didattiche site in Via Oriani, 14 – 48121 Ravenna (RA)
<b>Durata e periodo di svolgimento</b>	Il Corso ha una durata di 300 ore suddivise tra 180 ore di aula e 120 ore di stage Gennaio 2023 – Giugno 2023
<b>Numero partecipanti</b>	Il Corso verrà avviato con un minimo di 12 candidati idonei
<b>Attestato rilasciato</b>	Al termine del percorso, previo superamento dell’esame finale, sarà rilasciato un Certificato di Qualifica Professionale (ai sensi della DGR 739/2013) di <b>“TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI”</b>
<b>Destinatari e requisiti d’accesso</b>	Per l’accesso al percorso i partecipanti dovranno possedere i seguenti requisiti formali e sostanziali: <u>Requisiti formali:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>– essere residenti o domiciliati in Emilia Romagna in data antecedente l’iscrizione alle attività;</li> <li>– essere in possesso di un titolo di studio almeno di livello 4 EQF (Diploma o Certificato di specializzazione tecnica superiore);</li> <li>– possedere un’esperienza lavorativa documentabile di almeno 6 mesi negli ultimi 3 anni (2020-2021- 2022 anche contratti stagionali), nei seguenti ruoli/funzioni: gestione delle risorse umane, amministrazione, gestione clienti, promozione, rapporti con i fornitori, marketing, booking, comunicazione.</li> </ul>

	<p><u>Requisiti sostanziali:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– buona capacità di espressione e comprensione della lingua italiana (livello B1)</li> <li>– buona capacità di espressione e comprensione della lingua inglese (livello A2);</li> <li>– buona conoscenza degli strumenti informatici e del pacchetto Office;</li> <li>– possesso di conoscenze e competenze di livello base nell'organizzazione e gestione del servizio e/o dell'impresa.</li> </ul>
<b>Data iscrizione</b>	<b>Dal 27/10/2022 al 10/01/2023 (preiscrizioni on line entro le ore 14:00 del 09/01/2023)</b>
<b>Procedura di selezione</b>	<p>Nel caso in cui il numero dei candidati in possesso dei requisiti sia superiore ai posti disponibili verrà attivata la fase di selezione. La selezione prevede:</p> <p><b>PROVA SCRITTA</b> che consisterà in un test che valuti la conoscenza generale del candidato rispetto al settore di riferimento, il Turismo e rispetto all'area professionale in cui trova impiego la figura formata, i Servizi. Per la prova scritta si prevede l'impiego di 2 ore. La prova scritta avrà un peso del 50% sulla valutazione finale.</p> <p><b>COLLOQUIO CONOSCITIVO E MOTIVAZIONALE INDIVIDUALE:</b> con l'obiettivo di sondare l'atteggiamento del candidato nei confronti del percorso formativo proposto ed aiutarlo nella scelta e nella predisposizione di un progetto professionale; valutare il livello di conoscenze/capacità del candidato relativamente all'area professionale in modo da creare un gruppo classe omogeneo. Si prevede l'impiego di una o più giornate, a seconda della numerosità dei candidati. Il colloquio motivazionale, della durata di circa 20 minuti a persona, avrà un peso del 50% sulla valutazione finale. La selezione porterà ad una graduatoria finale: a parità di punteggio verranno considerati requisiti preferenziali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conoscenza della lingua inglese ad un livello superiore al B1 (crescente)</li> <li>- conoscenza di una seconda ed eventualmente di una terza lingua straniera</li> </ul>
<b>Ente di formazione</b>	ISCOM Emilia- Romagna – Titolare e Gestore dell'operazione – Cod. Org. 283
<b>Soggetti che partecipano alla progettazione e realizzazione del percorso</b>	
<p><b>Scuola:</b> I.P.S.E.O.A. ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITA' ALBERGHIERA "TONINO GUERRA" (cod. 6787)</p>	
<p><b>Imprese:</b> CLUB DEL SOLE S.R.L. (cod. 13554) - CLUB RISTORAZIONE S.R.L. (cod. 13553) - ADRIANO MARINA GEST S.R.L. (cod. 13033) - BOLOGNA GEST S.R.L. (cod. 14064) - RICCIONE GEST S.R.L. (cod. 14065) - RIMINI GEST S.R.L. (cod. 14066) - ROMAGNA GEST S.R.L. (cod. 14067) - SOCIETA' GESTIONE CAMPEGGI S.R.L. (cod. 14068) - SPINA GEST S.R.L. (cod. 14069) - VIGNA GEST S.R.L. (cod. 14070) – UNIONE REGIONALE DEL COMMERCIO E DEL TURISMO E DEI SERVIZI DELL'EMILIA ROMAGNA – CONFCOMMERCIO EMILIA-ROMAGNA (cod. 11475) – FEDERALBERGHI EMILIA ROMAGNA (cod. 11482)</p>	
<b>Contatti</b>	<p>Referente: Roberta Giavara - Tel. 0544/515640 E-mail: rgiavara@iscomer.it Sito Web: www.iscomer.it</p>
<b>Riferimenti</b>	<p>Operazione Rif. PA 2021 – 16584/RER TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI Pr. 1 "TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI NELLE STRUTTURE TURISTICO-RICETTIVE" approvata con Delibera di Giunta Regionale Num. 1423 del 29/08/2022 cofinanziata con risorse del Fondo sociale europeo Plus e della Regione Emilia-Romagna-</p>