

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

Descrizione del profilo	<i>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.</i>
Contenuti del percorso	Il percorso formativo si articolerà in 7 moduli: - Accoglienza e preparazione allo stage – 4 ore - La configurazione dei servizi – 44 ore - L’organizzazione dei servizi – 40 ore - Il posizionamento dei servizi nel mercato di riferimento – 44 ore - La gestione del cliente – 40 ore - La sicurezza sul lavoro – 8 ore - 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.
Sede di svolgimento	ISCOM E.R. sede di Ravenna Via di Roma, 102 – 48121 Ravenna (RA) Aule didattiche site in Via Oriani, 14 – 48121 Ravenna (RA)
Durata e periodo di svolgimento	<i>Il Corso ha una durata di 300 ore suddivise tra 180 ore di aula e 120 ore di stage Febbraio 2023 – Giugno 2023</i>
Numero partecipanti	<i>Il Corso verrà avviato con un minimo di 12 candidati idonei</i>
Attestato rilasciato	<i>Al termine del percorso, previo superamento dell’esame finale, sarà rilasciato un Certificato di Qualifica Professionale (ai sensi della DGR 739/2013) di “TECNICO ESPERTO NELLA GESTIONE DI SERVIZI”</i>
Destinatari e requisiti d’accesso	<i>Per l’accesso al percorso i partecipanti dovranno possedere i seguenti requisiti formali e sostanziali:</i> <u>Requisiti formali:</u> – essere residenti o domiciliati in Emilia Romagna in data antecedente l’iscrizione alle attività; – essere in possesso di un titolo di studio almeno di livello 4 EQF (Diploma o Certificato di specializzazione tecnica superiore); – 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.

	<u>Requisiti sostanziali:</u> – buona capacità di espressione e comprensione della lingua italiana (livello B1) – buona capacità di espressione e comprensione della lingua inglese (livello A2); – buona conoscenza degli strumenti informatici e del pacchetto Office; – possesso di conoscenze e competenze di livello base nell'organizzazione e gestione del servizio e/o dell'impresa.
Data iscrizione	Dal 27/10/2022 al 03/02/2023 (preiscrizioni on line entro le ore 14:00 del 02/02/2023)
Procedura di selezione	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: PROVA SCRITTA 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. COLLOQUIO CONOSCITIVO E MOTIVAZIONALE INDIVIDUALE: 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: - conoscenza della lingua inglese ad un livello superiore al B1 (crescente) - conoscenza di una seconda ed eventualmente di una terza lingua straniera
Ente di formazione	ISCOM Emilia- Romagna – Titolare e Gestore dell'operazione – Cod. Org. 283
Soggetti che partecipano alla progettazione e realizzazione del percorso	
Scuola: I.P.S.E.O.A. ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITA' ALBERGHIERA "TONINO GUERRA" (cod. 6787)	
Imprese: 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)	
Contatti	Referente: Roberta Giavara - Tel. 0544/515640 E-mail: rgiavara@iscomer.it Sito Web: www.iscomer.it
Riferimenti	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-