

## **PON Iniziativa Occupazione Giovani, PAR VENETO – Seconda fase Regione del Veneto – Direzione Lavoro, DGR 765 del 04/06/2019**

### **Work Experience per i Giovani di tipo specialistico: Tecnico del Front-Office**

**Progetto numero: 3417-0002-765-2019**

#### **Capofila progetto:**

CSC – CENTRO SERVIZI CISL VERONA

**PROGRAMMA:** Programma Operativo Nazionale Iniziativa Occupazione Giovani, DGR 765 del 04/06/2019 - **Work Experience per i Giovani**

#### **Breve descrizione del progetto:**

Il progetto formativo è rivolto a 10 giovani (di età compresa tra i 18 e 29 anni) che hanno interesse ad inserirsi nel mondo del front office nell'ambito alberghiero o extralberghiero. È pertanto progettato per sviluppare competenze operative necessarie per operare con successo in strutture ricettive, proponendosi di formare professionalità in grado di acquisire e gestire le prenotazioni, gestire l'accoglienza del cliente, assistere il cliente durante il soggiorno alberghiero e formulare proposte di servizi interpretandone i bisogni.

A questo scopo, il percorso formativo consentirà di approfondire gli aspetti tecnici relativi alla mansione di addetto al ricevimento: gestione delle prenotazioni (booking) e degli arrivi (check-in), registrazione degli ospiti e assegnazione delle camere, corretta descrizione dei vari servizi offerti dall'albergo, gestione della cassa e dei buoni (addebiti/fatturazione), procedure di check-out, emissione dei documenti fiscali, incasso dei corrispettivi, gestione di eventuali lamentele, reclami ed inconvenienti. È inoltre previsto un focus sulle attività di **revenue management** e **tariffazione dinamica**.

Sono incluse **64 ore di corso di lingua inglese** con focus sui termini propri dell'ambito turistico/ricettivo.

#### **Obiettivi:**

- incrementare la realizzazione, la motivazione e il livello di inclusione dei giovani disoccupati nella società in cui vivono, grazie ai percorsi di formazione e di potenziamento messi in atto nell'ambito del progetto;

- migliorare le conoscenze e le competenze dei giovani disoccupati che partecipano al percorso formativo;
- favorire l'occupabilità dei giovani disoccupati che partecipano al programma di formazione Tecnico del Front-Office;

## **ARTICOLAZIONE DIDATTICA DEL PERCORSO**

Il percorso è strutturato in **522 ore di cui: 200 ore di formazione, 2 ore di Orientamento al ruolo individuale, 320 ore di Tirocinio presso le aziende partner del progetto situate in provincia di Verona.** In specifico:

- formazione di specializzazione: lezioni frontali ed esercitazioni laboratoriali per la durata complessiva di 200 ore;
- orientamento al ruolo di 2 ore: ovvero orientamento individuale specialistico di confronto tra esperienze, progetto professionale ed aspettative del mercato e orientamento all'esperienza del tirocinio;
- stage aziendale della durata di 320 ore presso aziende di Verona e provincia.

Durante l'intero percorso sono previste anche attività di accompagnamento al lavoro, finalizzate a sostenere i giovani nell'ingresso al mondo del lavoro.

**Periodo di realizzazione:** a partire da Marzo 2020, per un periodo complessivo di circa 4 mesi.

**Sede di svolgimento:** Centro Servizi Cisl (C.S.C.) Srl, Lungadige Galtarossa 22 – 37133 Verona.

## **BENEFICI**

L'attività è finanziata dal Fondo Sociale Europeo e dal Programma Garanzia Giovani e quindi non comporta costi di iscrizione a carico dell'utente. Per il periodo di tirocinio si prevede, inoltre, il riconoscimento di un'indennità di partecipazione pari a 450,00 euro lordi mensili<sup>1</sup> in caso di partecipazione **ad almeno il 70% delle ore previste per ogni mese di tirocinio.**

## **DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE**

Possono partecipare all'iniziativa solo n. 10 giovani iscritti a Garanzia Giovani in Veneto, di età compresa fra i 18 anni e i 29 anni (oppure persone registratesi al Programma Garanzia Giovani prima del compimento del trentesimo anno d'età), NEET (disoccupati/inattivi non iscritti ad alcuna attività di educazione, formazione e tirocinio) registrati e profilati al Programma Garanzia Giovani in Veneto, in possesso di diploma o laurea.

<sup>1</sup> L'indennità di partecipazione di € 450 mensili è composta da un importo pari a € 300 mensili, erogati al destinatario direttamente dall'INPS e da una quota di € 150 mensili, a carico dell'azienda ospitante. L'indennità di frequenza per il tirocinio potrà essere riconosciuta solo al raggiungimento del 70% delle ore previste per ogni mese di tirocinio.

## **Partenariato**

**Capofila:** CSC – CENTRO SERVIZI CISL SRL, VERONA

## **Partner di rete:**

- **Partner 1:** Confcommercio Verona
- **Partner 2:** Ente Bilaterale del Turismo
- **Partner 3:** Unione Sindacale Territoriale CISL

**Partner di rete:** Strutture turistiche di Verona e provincia che ospiteranno i giovani nella fase di tirocinio aziendale.

## **Durata**

Il progetto ha una durata di 10 mesi (marzo 2020 – gennaio 2021)

## **Contributo progetto**

Il progetto ha un costo totale di 48.710,00 euro.

## **Ente finanziatore: REGIONE DEL VENETO**

### **Per informazioni:**

**CENTRO SERVIZI CISL (C.S.C.) SRL**

Via Lungadige Galtarossa n. 22 – 37133 Verona

Cel: 335/7506830;

E-mail: [formazionefse@gmail.com](mailto:formazionefse@gmail.com)

### **Persone di contatto:**

Dott.ssa Rocio Perotto

Dott.ssa Lavinia Soficeanu