

PERCORSO GOL - SCHEDA INFORMATIVA DELLE ATTIVITA' FORMATIVE

Denominazione Percorso: Percorso di certificazione di competenze dell'Ada/UC Gestione dell'ingresso e della partenza del cliente (check-in e check-out) - (Afferente Profilo RRPQ – 148 Addetto alla Reception)

Settore di riferimento: Servizi turistici, ricettivi e di ristorazione

Descrizione performance: Accogliere i clienti al loro arrivo nella struttura assistendoli nella sistemazione e svolgere pratiche relative al check-in e check-out

Sede di svolgimento: Nuoro

Durata: 75 ore

Articolazione del percorso:

N. ore complessive	Formazione Teorica	Di cui in FAD (Formazione a distanza)	WBL (Apprendimento in contesto lavorativo)
75	52	-	23

ADA /UC da certificare: Gestione dell'ingresso e della partenza del cliente (check-in e check-out) (478/605)

Abilità:

- Assistere il cliente in partenza, attivando eventuali servizi di facchinaggio per il trasporto del bagaglio, il reperimento di mezzi di trasporto ecc., sorvegliando i movimenti in uscita di ospiti e personale
- Effettuare costanti verifiche con il reparto degli alloggi per avere le informazioni necessarie a mantenere aggiornata la situazione della disponibilità degli alloggi e degli interventi di pulizia effettuati e da effettuare
- Effettuare le operazioni di incasso (anche gestendo strumenti elettronici di pagamento) e predisporre ed emettere i documenti fiscali di registrazione del pagamento (fatture e/o ricevute fiscali) nel rispetto delle norme e delle procedure di riferimento
- Espletare le operazioni di registrazione del cliente al suo arrivo verificando i servizi prenotati ed effettuando il servizio di custodia valori secondo le esigenze dei clienti e rispettando le procedure della struttura
- Instaurare e gestire la relazione con il cliente con cordialità e disponibilità, rispondendo a specifiche richieste informative ed eventualmente contattando i fornitori di servizi esterni alla struttura ricettiva
- Interpretare le segnalazioni d'allarme e applicare le relative procedure
- Predisporre il servizio di accompagnamento del cliente all'alloggio assegnato, interagendo con il personale addetto per il trasporto del bagaglio, sorvegliando i movimenti in entrata di ospiti e personale
- Riepilogare i consumi del cliente durante il soggiorno raccogliendo i dati e le relative registrazioni dal personale del reparto alloggi, al fine di effettuarne la contabilizzazione

- Verificare il piano della disponibilità degli alloggi e di allotment della struttura per assegnare l'alloggio al cliente sulla base della prenotazione e dei servizi richiesti e delle disponibilità esistenti

Conoscenze:

- Caratteristiche della clientela della struttura ricettiva per predisporre il materiale informativo adeguato (sulla localizzazione della struttura, sui principali servizi disponibili, sulle attrattive della località ecc.) e velocizzare le operazioni di accoglienza
- Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale
- Norme concernenti l'attività turistico-ricettiva, norme per la tutela della riservatezza dei dati personali per l'espletamento degli adempimenti connessi al soggiorno degli ospiti nella struttura ed il rispetto della loro privacy
- Norme sulla sicurezza e sulla prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo
- Organizzazione e servizi disponibili nella struttura ricettiva al fine di raccordarsi efficacemente con il personale degli altri reparti
- Principali servizi disponibili in prossimità della struttura ricettiva (servizi di trasporto, esercizi commerciali, servizi di noleggio, attrazioni turistiche ecc.) per fornire al cliente le principali informazioni utili al soggiorno
- Software di office automation e di comunicazione elettronica, telematica ed on line per la gestione delle comunicazioni
- Software specifici per la gestione delle prenotazioni e dei soggiorni (disponibilità alloggi, gestione allotment, indici dei consumi, schede clienti ecc.)
- Tecniche di sorveglianza dei movimenti in entrata e in uscita dalla struttura

Certificazioni:

Al termine del percorso, previo superamento dell'esame finale, verrà rilasciata la certificazione delle Ada/UC:

Gestione dell'ingresso e della partenza del cliente (check-in e check-out) (478/605)

La percentuale massima di assenze consentita per l'ammissione del destinatario allo svolgimento delle valutazioni degli apprendimenti è del 20% delle ore previste per l'intero percorso formativo.

La certificazione è valida su tutto il territorio comunitario ai sensi del D.Lgs. 13/2013, con riferimento alle UC del RRPQ1, di cui alla D.G.R. n. 33/9 del 30.06.2015 "Istituzione del Repertorio Regionale dei Profili di Qualificazione e del Sistema regionale per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze".