

**AVVISO PUBBLICO PER IL FINANZIAMENTO DI PERCORSI FORMATIVI BREVI VOLTI ALLA CERTIFICAZIONE DI  
COMPETENZE INSERITE NEL REPERTORIO REGIONALE  
DEI PROFILI DI QUALIFICAZIONE (RRPQ), DI PROFILI DI QUALIFICAZIONE DEL RRPQ E DI PROFILI  
REGOLAMENTATI/ABILITANTI RISPONDENTI AI FABBISOGNI DI COMPETENZE ESPRESSI DAL MERCATO DEL  
LAVORO REGIONALE**

**Denominazione percorso:**

**RECEPTION E ACCOGLIENZA DEL CLIENTE – CODICE PERCORSO 2024SFB81389\_009325 – 270 ORE**

<b>N. ore complessive</b>	<b>Di cui in presenza</b>	<b>Di cui in FAD (Formazione a distanza)</b>	<b>Di cui WBL (Apprendimento in contesto lavorativo)</b>
270	122	40	108

**Descrizione profilo:** Opera alla reception di strutture turistico-ricettive accogliendo il cliente, assegnando i tavoli o gli alloggi sulla base del piano di allotment, fornendo anche in lingua straniera le informazioni utili per la permanenza nella struttura e nella località di soggiorno. Si occupa della gestione delle richieste dei clienti, dei reclami e degli aspetti amministrativi e contabili inclusa la predisposizione del conto e l'incasso del pagamento. Può effettuare turni diurni e notturni; in quest'ultimo caso, svolge anche attività di sorveglianza per la sicurezza della reception e l'erogazione dei servizi notturni.

**Sede di svolgimento:** Via G. B. Tuveri 54 – 09129 Cagliari

**Aree di attività da certificare (ADA/UC):**

**479/606 – Acquisizione delle prenotazioni – 90 ore**

**Descrizione della performance:** Acquisire le prenotazioni utilizzando i supporti informatici specifici, e verificando le disponibilità in modo da assicurare il massimo impiego della struttura.

**480/607 - Svolgimento delle pratiche di ufficio e delle attività di segreteria – 90 ore**

**Descrizione della performance:** Predisporre i documenti di riepilogo e rendicontazione dei consumi del cliente e dei servizi extra fruiti in aggiunta a quanto prenotato, e gestire le operazioni di pagamento ed incasso e di congedo.

**478/605 - Gestione dell'ingresso e della partenza del cliente (check-in e check-out) – 90 ore**

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

**Destinatari:**

- essere residenti o domiciliati nella Regione Autonoma della Sardegna;
- aver compiuto il diciottesimo anno di età;
- essere disoccupati e aver reso ai Centri per l'impiego (CPI) operanti nel territorio regionale la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID);
- aver stipulato il Patto di Servizio Personalizzato (PSP), ai sensi del D.Lgs 150/15 art. 20 e s.m.i. – D.L. n. 4/19 convertito con L. n. 26/19 e s.m.i. – D.M. 5/11/2021 G.U. 306 del 27/12/21, in corso di validità e, ove previsto, in caso di destinatario SFL/ADI, aggiornato rispetto alla Legge 3 luglio 2023, n. 85 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, recante misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro;
- essere in possesso, come titolo di studio minimo, di Attestato di qualifica professionale (EQF 3)

## Indennità di frequenza e trasporto

Ai destinatari è riconosciuta un'indennità di frequenza pari a € 2,00/ora.

- L'indennità di viaggio e trasporto sarà quantificata rispetto al tempo medio di viaggio in misura proporzionale all'indennità oraria di frequenza del corso (2,00 euro/ora), sulla base dei seguenti criteri:
- Il tempo medio di viaggio di ciascuna tratta sarà quello risultante dal sito internet [www.viamichelin.it](http://www.viamichelin.it), considerando il percorso "più rapido" dall'indirizzo di residenza dell'allievo a quello di svolgimento del corso. Detto tempo medio sarà opportunamente raddoppiato per prevedere i tempi complessivi giornalieri di "andata/ritorno";
- l'indennità di viaggio sarà corrisposta solo per tempi di percorrenza, per ciascuna tratta, da un minimo di 15 minuti ad un massimo di 90 minuti per ciascuna tratta. Pertanto, saranno erogate indennità giornaliere da un minimo di 30 minuti ad un massimo di 180 minuti;
- al tempo medio di viaggio sarà applicata l'indennità di frequenza di 2 Euro/ora. Pertanto, le indennità di viaggio saranno quantificate da un minimo di 1 euro ad un massimo di 6 euro per ciascuna giornata di effettiva presenza dell'allievo risultante dai registri obbligatori

## Certificazioni:

Al termine del percorso, previo superamento dell'esame finale, verrà rilasciata la certificazione delle seguenti competenze:

**479/606 – Acquisizione delle prenotazioni**

**480/607 - Svolgimento delle pratiche di ufficio e delle attività di segreteria**

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

**La percentuale massima di assenze consentita per l'ammissione del destinatario allo svolgimento delle valutazioni degli apprendimenti è del 20% delle ore previste per ciascuna UC e 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".

## Modalità di candidatura:

L'apertura dei termini per la presentazione delle iscrizioni attraverso la specifica funzionalità disponibile sul SIL Sardegna sarà disposta con Determinazione del Direttore del Servizio competente.

A seguito della prima apertura, la possibilità di presentare DPT rimarrà valida fino alla disponibilità di percorsi formativi a Catalogo e/o alla disponibilità di risorse finanziarie per l'avvio dei percorsi formativi.

Il destinatario dovrà accedere all'applicativo SIL Sardegna attraverso SPID, TS-CNS o CIE44 per presentare la propria DPT.

Sarà possibile inviare una sola DPT per un unico percorso formativo. Solo nel caso di conclusione del percorso formativo prescelto (con o senza qualificazione), il medesimo destinatario potrà iscriversi ad un altro percorso formativo d'interesse per l'acquisizione della relativa qualificazione, presentando un'altra DPT.

Il sistema effettuerà il controllo automatico con riferimento al requisito del possesso del Patto di Servizio Personalizzato (PSP) in corso di validità e, ove previsto, del beneficio SFL/ADI; nel caso di esito positivo, consentirà l'iscrizione al percorso formativo prescelto. In caso contrario, il cittadino dovrà recarsi al CPI territorialmente competente per sottoscrivere il PSP.

Il sistema effettuerà inoltre il controllo automatico sull'eventuale iscrizione ad altri percorsi formativi e, in caso di esito positivo, non consentirà l'iscrizione al percorso formativo di cui al presente Avviso.

L'iscrizione dei destinatari all'offerta formativa del Catalogo di cui al presente Avviso sarà accessibile anche da parte degli operatori dei Servizi per il lavoro pubblici (CPI) e privati accreditati, che la effettueranno direttamente dall'area SAP del cittadino all'interno del SIL Sardegna.

## Selezione dei partecipanti

Le procedure selettive si conformeranno ai principi di obiettività, trasparenza e non discriminazione. Le procedure garantiranno l'accessibilità per le persone con disabilità, la parità di genere nel rispetto della Carta dei diritti fondamentali dell'UE, ai sensi di quanto disposto nell'art. 2 del presente Avviso. A tal fine si rende pubblico ai destinatari il "punto di contatto qualificato" per la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea: [puntodicontattofseplus@regione.sardegna.it](mailto:puntodicontattofseplus@regione.sardegna.it), al quale è demandato il compito di istruire eventuali reclami ed il link alla modulistica per la segnalazione dei reclami: <http://www.sardegnaprogrammazione.it/programmi/fse-2021-2027/punto-di-contatto/>

I percorsi formativi sono rivolti ad un numero di destinatari pari a **quindici**.

**Il percorso formativo sarà ammesso a finanziamento quando avrà raggiunto otto iscritti.**

Qualora il numero di destinatari sia superiore al numero previsto dall'Avviso (quindici) o al numero che sarà comunicato dal Proponente al Servizio attuazione delle politiche per i cittadini, gli stessi dovranno essere selezionati sulla base dell'ordine cronologico di invio della DPT risultante dal SIL (indipendentemente dalla modalità di iscrizione - autonoma o tramite CPI/Soggetti privati accreditati).

**La selezione avverrà attraverso la verifica del possesso dei requisiti minimi** nello specifico:

- **essere residenti o domiciliati nella Regione Autonoma della Sardegna;**
- **aver compiuto il diciottesimo anno di età;**
- **essere disoccupati** (ai sensi del combinato disposto dell'art. 19 del D.Lgs. n. 150/2015 e dell'art. 4, comma 15-quater del D.L. n. 4/2019) e aver reso ai Centri per l'impiego operanti nel territorio regionale **la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID);**
- **aver stipulato il Patto di Servizio Personalizzato (PSP)**, ai sensi del D.Lgs 150/15 art. 20 e s.m.i. - D.L. n. 4/19 convertito con L. n. 26/19 e s.m.i. - D.M. 5/11/2021 G.U. 306 del 27/12/21, e che il medesimo sia in corso di validità;
- **essere in possesso del Titolo di studio minimo richiesto.**

Si procederà, inoltre, ad un Colloquio motivazionale volto all'accertamento dell'effettiva disponibilità alla frequenza.

## Contatti per informazioni

Per maggiori informazioni chiamare allo 070.7339735 – 351.0189424 o scrivere a [segreteria@insight.ca.it](mailto:segreteria@insight.ca.it) – [insight@insight.ca.it](mailto:insight@insight.ca.it)