

## NOTE ESPLICATIVE

### GOVERNANTE AI PIANI (HOUSEKEEPER) ed.3

#### DESCRIZIONE PERFORMANCES A.D.A.:

Ogni allievo sarà in grado di agire le performances previste dalle 2 ADA che compongono il percorso formativo, in particolare:

- Gestire e amministrare il personale ottimizzando il rapporto tra esigenze organizzative e risorse disponibili – UC 591
- Attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati- UC 986

Competenze aggiuntive: Lingua straniera al fine di facilitare la comunicazione con gli ospiti stranieri;  
Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro; Allestire e gestire gli spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento

#### INFORMAZIONI UTILI

**DURATA IN ORE** 195 di cui 96 di stage

**NUMERO ALLIEVI:** 10

**SEDE DI SVOLGIMENTO** Portoferraio (LI)

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:** Gennaio- Aprile 2019

**SCADENZA ISCRIZIONE:** 22 GENNAIO 2019

#### REQUISITI DI ACCESSO

- Maggiorenni
- Titolo di studio:
  - Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
- Status: Inattivi, inoccupati, disoccupati
- Iscrizione al Centro per l'Impiego di appartenenza
- I CITTADINI STRANIERI: Conoscenza lingua italiana liv A2 verificabile con test fornito dall'Agenzia

I cittadini non comunitari, unitamente agli altri documenti richiesti per la partecipazione al percorso di interesse, dovranno anche presentare:

- Dichiarazione di valore e di efficacia del titolo di studio
- Permesso di soggiorno per cittadini non comunitari

#### ULTERIORI REQUISITI RITENUTI OPPORTUNI

- Competenza digitale livello base verificabile con test scritto (Saranno esentati dalla prova i candidati in possesso di diploma ECDL o certificazione Mous IC3 o altro titolo attestante il possesso di competenze informatiche di base)

L'accertamento sarà effettuato attraverso un test a risposta multipla (50 items) in cui il candidato dovrà dimostrare conoscere il sistema operativo, editor di testo, foglio di calcolo, posta elettronica, internet e canali social.

- Competenza Lingua inglese livello A2 verificabile con test (così composto: test a risposta multipla, prova di lettura, prova di ascolto, prova di scrittura e colloquio)

## **DOCUMENTI RICHIESTI**

- Domanda di Partecipazione su format regionale scaricabile dal sito dell’Agenzia ([www.cescot-formazione.it](http://www.cescot-formazione.it));
- Copia documento d’identità in corso di validità
- Scheda anagrafica rilasciata dal CPI
- Copia del titolo di studio o autocertificazione
- Curriculum vitae redatto in formato europeo
- Per i cittadini non comunitari: Dichiarazione di valore e di efficacia del titolo di studio e permesso di soggiorno

## **ACCERTAMENTO REQUISITI IN INGRESSO**

Si procederà a verificare l’ammissibilità delle domande di iscrizione pervenute, accertando il possesso dei requisiti minimi posseduti dai candidati che dovranno presentarsi il **29/01/2018 dalle ore 9.00**. I candidati stranieri dovranno sostenere anche una prova di accertamento delle competenze linguistiche (livello ALTE A2 - Livello elementare), sono esclusi coloro che sono in possesso di titolo di studio conseguito in Italia o che abbiano idonea certificazione per la lingua Italiana – ALTE A2 o superiore.

Nel caso in cui il numero degli allievi ammissibili fosse superiore al numero previsto si procederà alla selezione che avverrà il **29/01/2018** dalle ore 11.00

## **RICONOSCIMENTO CREDITI**

Se richiesto dai partecipanti in sede di domanda di iscrizione, potranno essere valutati crediti formativi relativi a competenze percorso, precedentemente acquisite in ambiti formali, informali e non formali. In ogni caso i crediti formativi saranno riconosciuti solo fino ad un massimo del 50% delle ore di formazione previste dal progetto. L'esame finale dovrà comunque essere sostenuto su tutti i contenuti del percorso. E' prevista una procedura di accompagnamento per accoglienza, orientamento e bilancio competenze

## **ARTICOLAZIONE DIDATTICA**

Denominazione ADA/(UC)	Durata ore	conoscenze	capacità	UF n.	Denominazione UF
Gestione del personale UC 591	60 ore		Gestire in collaborazione con i capi servizio i piani ferie/permessi ecc... dei dipendenti	UF 2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
				UF 6	STAGE
			Mediare in collaborazione con la proprietà i rapporti con le RSU (rappresentanze sindacali unitarie) dove presenti	UF 2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
				UF 6	STAGE
			Pianificare la formazione individuale o collettiva del personale	UF 2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
				UF 6	STAGE
			Pianificare su segnalazione dei capi-servizio eventuali assunzioni del personale a tempo indeterminato, determinato, stagionale ed extra	UF 2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
				UF 6	STAGE
			Valutare in accordo con la proprietà le segnalazioni dei capi servizio inerenti la gestione delle risorse <b>umane</b>	UF 2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
				UF 6	STAGE
		<b>Contratto nazionale del lavoro e, ove presenti, gli accordi integrativi provinciali o aziendali per assegnare compiti e funzioni ai collaboratori</b>	UF 2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	
			UF 6	STAGE	
		<b>Principi di organizzazione aziendale inerenti l'intera struttura ricettiva ivi compresi le funzioni ed i processi lavorativi al fine di assegnare ad ogni collaboratore il giusto inquadramento in azienda</b>	UF 1	GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NEL REPARTO PIANI	
			UF 3	ARCHITETTURA ALBERGHIERA	
			UF 6	STAGE	
		<b>Tecniche di valutazione, selezione del personale per assicurare ad ogni reparto la copertura utile alla rotazione dei turni, ferie, malattie</b>	UF 2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	
			UF 6	STAGE	

Denominazione ADA/(UC)	Durata	conoscenze	capacità	UF n.	Denominazione UF
Attuazione delle politiche di gestione del cliente  UC 986	75 ore		Assistere i clienti per la soluzione di problemi o per la soddisfazione di richieste particolari	UF 4	GESTIONE DEL CLIENTE
				UF 6	STAGE
			Collaborare con i capi Servizio degli altri reparti	UF 1	GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NEL REPARTO PIANI
				UF 3	ARCHITETTURA ALBERGHIERA
				UF 6	STAGE
			Supervisionare il lavoro svolto dai collaboratori al fine di verificare che ognuno abbia ottemperato ai propri incarichi	UF 1	GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NEL REPARTO PIANI
				UF 2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
				UF 6	STAGE
			Verificare il mantenimento dei requisiti obbligatori attraverso il controllo con gli altri reparti della struttura	UF 1	GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NEL REPARTO PIANI
				UF 3	ARCHITETTURA ALBERGHIERA
				UF 6	STAGE
			Organizzazione degli altri reparti della struttura affinché l'attività svolta nell'intero reparto ricevimento sia adeguata allo standard qualitativo aziendale	UF 1	GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NEL REPARTO PIANI
		UF 3	ARCHITETTURA ALBERGHIERA		
		UF 6	STAGE		
	Principali normative europee, nazionali, regionali, comunali per il mantenimento dei requisiti obbligatori relativi alla classificazione di appartenenza della struttura	UF 5	NORMATIVE DI RIFERIMENTO		
		UF 6	STAGE		
	Principali programmi di gestione alberghiera per il corretto funzionamento del reparto ricevimento	UF 3	ARCHITETTURA ALBERGHIERA		
		UF 6	STAGE		
	Tecniche di gestione dei reclami per risolvere le segnalazioni di disservizio ricevute dai clienti	UF 4	GESTIONE DEL CLIENTE		
		UF 6	STAGE		
	Tipologie contrattuali sottoscritte dalla Direzione/Proprietà con i Tour Operator e le Agenzie di Viaggi, al fine di applicare le tariffe previste dai contratti	UF 5	NORMATIVE DI RIFERIMENTO		
		UF 6	STAGE		

## Dettaglio uf

	U.F.	Durata	Aula	Laboratorio
1	GESTIONE ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO NEL REPARTO PIANI	30	10	20
2	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	16	8	8
3	ARCHITETTURA ALBERGHIERA	16	8	8
4	GESTIONE DEL CLIENTE	22	8	14
5	NORMATIVE DI RIFERIMENTO	15	15	
6	UF stage			
	<b>Totale UF</b>	96		
	<b>Totale ore di accompagnamento<sup>1</sup></b>			
	<b>Totale percorso</b>	195		

## STAGE

Le aziende individuate appartengono tutte al settore turistico. Lo stage in azienda rappresenterà il momento fondamentale del percorso formativo. Saranno previste due distinte tipologie di stage, da proporre per differenti occasioni: Conoscitivo che avrà lo scopo di motivare il discente e di introdurlo in un'azienda operante nel settore di interesse: gli allievi avranno occasione, in questa fase, di muoversi soprattutto in veste di osservatore, affiancati da un tutor e supportati da strumenti e materiali didattici di indirizzo e monitoraggio. Applicativo, che comporterà un ruolo più attivo del discente: comincerà ad operare in affiancamento, con un progressivo grado di autonomia operativa, mettendo a frutto e potenziando le competenze acquisite. Durata dello stage 96 ore

### Finalità e obiettivi delle prove:

Premesso che per l'ammissione all'esame finale è necessaria la frequenza di almeno il 70% delle ore previste di cui almeno il 50% delle ore di stage, al termine, previo superamento dell'esame finale sarà rilasciato un **Certificazione di Competenze**

È altresì previsto il rilascio di dichiarazione degli apprendimenti in caso di non superamento dell'esame finale o in caso di interruzione del percorso formativo

**Le verifiche si terranno durante tutto il percorso formativo così suddivise:**

#### → Prove intermedie o di fine UF

Saranno finalizzate ad accertare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi formativi relativi ad ogni UF.

I risultati delle verifiche di fine UF contribuiranno a determinare la valutazione di ammissione all'esame finale.

La valutazione di ammissibilità all'esame sarà infatti il risultato della media ponderata di 3 distinte valutazioni: Prove intermedie o di fine UF, valutazione di percorso; Valutazione attività di stage.

Le prove di verifica saranno progettate dal responsabile dei processi di valutazione degli apprendimenti (esperto di valutazione degli apprendimenti e delle competenze, iscritto nell'elenco regionale) in collaborazione con i docenti incaricati.

#### → Valutazione andamento del percorso

Sarà effettuata al termine del percorso e sarà basata su indicatori quali: livello di partecipazione, livello motivazionale, livello di raggiungimento degli obiettivi formativi, livello di integrazione nel gruppo aula, frequenza attività didattiche.

#### → Valutazione attività di stage

Sarà finalizzata a verificare, all'interno di un contesto operativo, il raggiungimento di tutti gli obiettivi di apprendimento previsti dal percorso formativo, in termini di conoscenze e capacità.

#### → Prove per l'esame di qualifica

Le prove d'esame saranno finalizzate a verificare il possesso delle Unità di Competenze previste dalla figura professionale / ADA di riferimento ovvero, l'effettiva capacità dei candidati di

realizzare le performance associate alle Aree di Attività cui le Unità di Competenze, oggetto di certificazione, sono riferite.

Pertanto, i candidati saranno valutati attraverso:

- A) prove tecnico-pratiche da cui emergono performance relative a ciascuna Area di Attività associata alla figura professionale di riferimento
- B) un colloquio che potrà vertere sia sui risultati delle “prove tecnico-pratiche” effettuate, sia su specifiche Conoscenze o Capacità riferibili alle Aree di Attività/Unità di Competenze oggetto di valutazione. Le modalità di svolgimento del colloquio saranno definite dalla Commissione all’atto del proprio insediamento.

**il corso è completamente gratuito**