

Una manera de hacer Europa
Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)

Oferta formativa presencial

PROGRAMA FORMATIVO CON PRÁCTICAS PROFESIONALES DIRIGIDO A FACILITAR EL ACCESO AL SECTOR HOSTELERÍA Y TURISMO DE JÓVENES/ PERSONAS DESEMPLEADAS

“AYUDANTE DE RECEPCIÓN”

Esta formación se realiza en el marco de la Estrategia EDUSI Cádiz 2020 "Un proyecto de Ciudad", que incluye una línea de actuación, financiada al 100% por el propio Ayuntamiento, con la que se pretende contribuir al cumplimiento de los objetivos del Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación, concretamente los del Objetivo específico OE 8.1.2: "Mejorar la empleabilidad, especialmente de las personas desempleadas y/o demandantes de empleo, a través de la adquisición y/o actualización de competencias profesionales".

Este programa formativo, ha sido consensuado entre El IFEF y Grupo Q a través de VICO BLACK 98 S.L. y Q Hotels, con el objetivo reforzar la empleabilidad de jóvenes/personas desempleadas del municipio de Cádiz, que estén interesados/as en la formación como herramienta de mejora de competencias y adquisición de estrategias que les permitan desarrollar una actividad dentro del sector de la hostelería y turismo.

PROGRAMA FORMATIVO:

Contenidos comunes a todas las acciones formativas (55 HORAS):

1. La empresa en el sector hostelero en los momentos actuales.
 - Tipos de establecimientos.
 - La organización en la empresa hotelera.
 - El entorno: social, económico, cultural, gastronómico y turístico.
2. El profesional efectivo.
 - Conocimientos.
 - Actitudes.
 - Competencias:
 - Trabajo en equipo.
 - Capacidad de adaptación.
 - Proactividad.
 - Inteligencia emocional.
 - Comunicación.
 - Orientación a clientes.



- Orientación a resultados.
 - Compromiso.
 - Gestión de conflictos.
3. Gestión eficaz ante los clientes; Quejas y reclamaciones.
 4. Prevención de Riesgos Laborales: Primeros auxilios. Seguridad e higiene.
 5. Idiomas para sector Hotelero.
 - Alemán.
 - Inglés.

Contenidos específicos para cada acción formativa (55 HORAS):

- El Dpto. de Recepción.
- La operativa: Turnos, Check in y Check out.
- Las personas. Funciones, perfiles y competencias.

DURACIÓN: 190 HORAS

- TEÓRICA: 110 horas.
- PRÁCTICAS: 80 horas

MODALIDAD: Presencial

FECHAS PREVISTAS:

Fase Teórica: Del 10 de mayo al 8 de junio de 2022 (de lunes a viernes).
La Fase de Prácticas se calendarizarán una vez finalizado el curso.

HORARIO DE IMPARTICIÓN: Horario de mañana o tarde

LUGAR DE IMPARTICIÓN: En aulas de formación de la empresa adjudicataria.

PERSONAS DESTINATARIAS: Jóvenes/personas desempleadas. Tendrán preferencia las personas empadronadas en el municipio de Cádiz.

REQUISITOS:

A la fecha de presentación de la solicitud deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estar inscrito en la Agencia de Colocación del IFEF.
- Estar inscrito en el SAE como desempleado/a.
- Estar en posesión del Título de grado en Turismo, Traducción e Interpretación, o Filología.

- Nivel de Inglés certificado mínimo B2.

Nº PLAZAS: 15

INFORMACIÓN Y SOLICITUDES:

En horario de 9:00 a 14:00 horas desde el día 16 al 30 de marzo de 2022.

- **IFEFF. Bóvedas de Santa Elena c/ Santa Elena s/n.** Cádiz. 11006.
- **En el Teléfono:** 956200043
- **En la página web :** www.ifef.es

DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR:

- Formulario de solicitud oficial debidamente cumplimentando.
- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad (D.N.I.).
- Informe actual de períodos de inscripción en la oficina de empleo (SAE) en el caso de que se encuentre en situación de desempleo.
- Certificado de empadronamiento o Modelo de Autorización de consulta del padrón, debidamente firmado (ANEXO I que acompaña la solicitud).
- Documentación acreditativa de la formación y/o experiencia profesional en el puesto:
 - 1.1.1.1. Títulos académicos y/o de formación relacionados.
 - 1.1.1.2. Contratos de trabajo y/o certificados de empresas relacionados.
 - 1.1.1.3. Informe de la Situación Actual o Informe de Vida Laboral de la Tesorería General de la Seguridad Social.
 - 1.1.1.4. Cualquier otra documentación que acredite su situación de cara a la valoración.

PROCESO DE SELECCIÓN:

Para la selección del alumnado se tendrá en cuenta el cumplimiento de los requisitos exigidos y el orden de presentación de solicitudes, teniendo preferencia las personas desempleadas residentes en el municipio de Cádiz con formación y/o experiencia relacionada.

Se realizará una entrevista a todas aquellas personas que cumpliendo los requisitos obtengan mejores puntuaciones en la baremación, en las que se valorarán las siguientes competencias: Trabajo en equipo, Idiomas, proactividad, inteligencia emocional, comunicación, orientación al cliente, orientación a resultados, compromiso,



gestión de conflictos y capacidad de adaptación. A la entrevista se le otorgará un máximo de 3,5 puntos.

Los listados de las personas seleccionadas se publicarán en la página web del Instituto de Fomento, Empleo y Formación www.ifef.es

CRITERIOS DE SELECCIÓN BAREMABLES:

| Criterios de selección | Puntuación |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Cualquier otra formación relacionada mínimo de 20 horas | 0.1 por titulación relacionada hasta un máximo de 2 puntos |
| Certificado acreditativo del idioma inglés C1 | 1 punto |
| Situación de desempleo de 6 meses a 12 meses | 0,5 puntos |
| Situación de desempleo superior a 12 meses | 1 punto |
| Experiencia laboral en el perfil del curso que solicita | 0.1 puntos por mes trabajado hasta un máximo de 2 puntos |