

Cursuri de calificare în Țicleni, județul Gorj în domeniul TIC

În localitatea Țicleni, din județul Gorj au început două grupe de curs, pentru calificarea de nivel II, Operator introducere, validare și prelucrare date, în data de 25 mai. Pe 27 iulie a demarat activitatea de practică, pentru 4 subgrupe în paralel, sub îndrumarea unor formatori de specialitate (Istrate Mihai și Tomoniu Antonio).



Cei 56 de participanți au aprofundat cunoștințe despre: procesare de text, calcul tabelar, baze de date, cum creăm prezentări multimedia, utilizarea Internet explorer și Outlook Express etc.



Fotografii din cadrul cursurilor Operator date, instruirea teoretică

Cursuri de calificare în zona metropolitană Oradea

În Oradea a demarat pe 16 MAI o grupă de curs pentru calificarea de nivel II, Administrator pensiune. Teoria s-a desfășurat până pe 25 IULIE, iar practica a început pe 27 iulie.

Formatorul Onaca Viorel a parcurs în luna IULIE ultimele 88 de ore de instruire teoretică cu participanții la cursul de Administrator Pensiune turistică, după cum urmează:

Competențe generale în Administrarea unei pensiuni turistice – 20 ore

Unitatea 7- Verificarea gestionarii financiare

Competente specifice ocupației de Administrare pensiune turistica – 88 ore

Unitatea 8 – Promovarea directă a produsului turistic - noțiuni despre geografia și istoria zonei turistice în care este situată pensiunea
- traseele turistice din zonă, gradul lor de dificultate / accesibilitate și durate de parcurgere a acestora; pachetul de servicii de agrement oferite de pensiune în funcție de sezon, modalități de promovare turistică a zonei;

Unitatea 9 – Încheierea contractelor cu clientii : accentual a fost pus pe elementele standard ale unui contract, obiectul și clauzele contractului, drepturile și obligațiile acestora, - rezultatele rezilierii unui contract - procedura de recuperare a avansului achitat, penalități, percepute de pensiune etc.

Unitatea 10- Efectuarea operațiilor specifice de cazare și alimentație - Cunoașterea procedurilor specifice operațiilor de check-in și check-out.

- Acuratețea și corectitudinea completării formularelor și documentelor specifice. S-a urmărit crearea următoarelor competente: Utilizarea unui limbaj politicos cu clienții. Capacitatea de supervizare a întregului personal al pensiunii; Capacitatea de verificare a întregii pensiuni înainte de sosirea clienților; - Capacitatea de soluționare a unor situații de suprasolicitare a locurilor de cazare.

Unitatea 11 – Asigurarea unui climat favorabil turistilor - abilitatea de a identifica și de a media cu promptitudine eventualele conflicte apărute pe parcursul derulării programului turistic; capacitatea de a crea relații armonioase și eficiente între turiști și personalul pensiunii turistice; evaluarea corectă a stării de spirit a turiștilor; - menținerea unui dialog permanent cu turiștii.

Unitatea 12 – Oferirea serviciilor pensiunii către client capacitatea de a identifica corect nevoile clienților, - perseverența cu care urmărește îmbunătățirea calității ofertei de servicii specifice / pachete de servicii;

Unitatea 13 – Organizarea programelor turistice operationale - capacitatea de a asigura încadrarea obiectivelor programate în bugetul de timp stabilit în programul fix; promptitudinea în derularea programului conform graficului stabilit; atitudinea și comportamentul adoptate în situații de criză, modul de a comunica opiniile și propunerile utilizând un ton adecvat și convingător;

Unitatea 14- Oferirea informațiilor de interes turistic –modalități de a oferi informații specifice obiectivului vizitat.

Unitatea 15 Rezolvarea reclamațiilor clientilor administratorului de pensiune de a analiza și rezolva reclamațiile clienților.

Modalitatea de recepționare, de verificare și soluționare a sesizărilor.



Fotografii curs Administrator pensiune

Pentru activitatea de practică cursanții au fost implicați în activități interactive și puși să reacționeze în diverse ipostaze, prin exercitii si jocuri de rol, pentru a-și însuși cunoștințele din partea teoretică. Formatorii (Onaca Viorel și Pontos Adrian) au pus accent în prima parte pe competențe fundamentale ale Administratorului: competența necesară administratorului de pensiune, în vederea unei comunicări cât mai eficiente cu personalul pensiunii, cu clienții acesteia, precum și cu furnizorii. S-a urmarit dezvoltarea următoarelor competente: capacitatea de a comunica eficient în situații concrete, utilizarea corectă a mijloacelor de comunicare din dotare, tonul utilizat și atitudinea față de interlocutor, capacitatea de a se adapta la nivelul interlocutor și la situații neprevăzute, asigurarea resurselor necesare, organizarea serviciilor de cazare, organizarea și amenajarea spațiilor de cazare și anexele pensiunii, organizarea serviciilor de servire a mesei. Metodele utilizate pentru transmiterea informațiilor au fost variate: exercitiul, discuția în grup, jocuri de rol, studiu de caz.

Cursuri de calificare în județele Brașov și Covasna

Pe 29 iulie au demarat două grupe de curs, pentru calificarea de nivel I, Cameristă, una în Victoria, județul Brașov și una în localitatea Baraolt, județul Covasna. Ambele localități sunt localități foste industrializate, unde rata șomajului depășește media pe țară, iar probleme sociale și economice sunt vizibile, mai ales după diminuarea unor industrii locale. Tot în luna iulie s-a desfășurat procesul de evaluare inițială a participanților înscriși la programele de calificare pentru ocupația Lucrător hotelier, proces ce constă în reducerea cu 50% a orelor alocate programului respectiv în conformitate cu metodologia de organizare și desfășurare a programelor.