



La Regione Toscana e l'agenzia formativa Cescot Formazione srl (CODICE accreditamento GR0543), capofila di ATS con Scuola Italiana Turismo (CODICE accreditamento LI0535) Associazione Corali (CODICE accreditamento LI0327), Provincia Livorno Sviluppo Srl (CODICE accreditamento LI0291) Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura della Maremma e del Tirreno (CODICE accreditamento LI0094), COAP (CODICE accreditamento 836), I.T.C.G. "G. Cerboni" (CODICE accreditamento LI0675) Itinera Formazione (CODICE accreditamento LI0465) Confesercenti Provinciale di Livorno in attuazione del Decreto Dirigenziale n. 15086 del 29/09/2017 e n. 16383 del 02/11/2017 informano che sarà attivato il seguente corso di QUALIFICA (livello 3 EQF), CP 189279

ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (252)
(ADDETTO AL RICEVIMENTO & TURISMO 2.0)

DELLA DURATA DI N. 900 ORE

che si terrà nel periodo: dicembre 2018 - ottobre 2019 (con interruzione estiva)
(435 ore di aula - 435 ore di stage - 30 ore di accompagnamento)

N. 10 POSTI DISPONIBILI

Riserva di posti candidati donne (40% dei posti - 4 posti)

SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO: GROSSETO

TERMINE PRESENTAZIONE DOMANDE 7 dicembre 2018 (ore 13,00)

FINALITÀ, OBIETTIVI E SBOCCHI OCCUPAZIONALI

L'attività formativa è finalizzata all'acquisizione di competenze proprie dell'Addetto al ricevimento e all'accoglienza in strutture ricettive.

Al termine del percorso gli allievi saranno in grado di:

- accogliere il cliente con la necessaria disponibilità, e trasmettere una buona impressione durante la fase di primo approccio
- gestire il soggiorno del cliente in maniera attiva, attraverso opportune informazioni e consigli, ed in maniera passiva assicurandosi che il cliente usufruisca al meglio del soggiorno in maniera comoda e secondo quanto stabilito dai termini contrattuali
- fornire all'ospite della struttura esaurienti informazioni sulle peculiarità turistiche del nostro territorio (culturali, enogastronomiche, architettoniche, paesaggistiche)
- presentare, con la dovuta cognizione, i servizi offerti dalla struttura o da fornitori esterni
- espletare attività di segreteria amministrativa
- utilizzare gli strumenti informatici e le potenzialità offerte dalla rete internet
- attuare efficaci politiche di revenue e pricing
- comunicare con clientela straniera

Sbocchi occupazionali: Grandi catene alberghiere, Alberghi indipendenti e strutture extra alberghiere (Relais, villaggi turistici, residenze d'epoca, Agriturismi), Aziende legate al mondo alberghiero come ad esempio i fornitori di software per la gestione delle procedure e della "vendita on line", Aziende di consulenza alberghiera, piattaforme di prenotazione online.

REQUISITI MINIMI DI ACCESSO

Essere maggiorenni;

Avere adempiuto al diritto dovere o esserne prosciolti;

Essere disoccupati, inoccupati, inattivi;

Risultare iscritti al Centro per l'impiego di appartenenza.

Per i cittadini non comunitari, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa.

REQUISITI DI INGRESSO SUPPLEMENTARI RITENUTI OPPORTUNI

- Competenze informatiche livello base (saranno esentati dalla prova i candidati in possesso di diploma ECDL o certificazione Mous IC3 o altro titolo attestante il possesso di conoscenze informatiche di base)
- Competenze linguistiche: lingua inglese livello A2 (Saranno esentati dalla prova i candidati madrelingua inglese e coloro che siano in possesso di idonea attestazione linguistica A2 o superiore)
- Per i cittadini stranieri in possesso di titolo di studio conseguito all'estero conoscenza lingua italiana livello A2 (Escluso coloro che siano in possesso di permesso di soggiorno di lunga durata o di idonea certificazione linguistica, livello A2 o superiore).
- Per i cittadini stranieri, non comunitari, dichiarazione di valore e di efficacia del titolo di studio

DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE

- Domanda di Partecipazione su format regionale scaricabile dal sito delle Agenzie CESCOT FORMAZIONE (www.cescot-formazione.it) o SCUOLA ITALIANA TURISMO (www.sitformazione.it).

- Copia documento d'identità in corso di validità
- Scheda anagrafica rilasciata dal CPI
- Copia del titolo di studio o autocertificazione (per i titoli conseguiti al di fuori della Comunità Europea è richiesta dichiarazione di valore e di efficacia o nei casi di comprovata impossibilità titolo di studio legalizzato corredato di traduzione giurata)
- Curriculum vitae redatto in formato europeo
- Per i cittadini non comunitari: Permesso di soggiorno in corso di validità

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Le domande potranno essere consegnate **dal 07 novembre al 07 dicembre**: a mano presso **Cescot Formazione srl Via Dei Barberi, 108 - 58100 Grosseto (GR)** e presso **Scuola Italiana turismo Via Solferino, 30 Livorno** oppure tramite Raccomandata A/R agli indirizzi sopra indicati oppure tramite mail formazione@scuolaitalianaturismo.net.

Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa entro la scadenza sopra indicata. Non fa fede il timbro postale.

INFORMAZIONI

C/o le seguenti Agenzie Formative **CESCOT FORMAZIONE** (tel 0564 438809) **SCUOLA ITALIANA TURISMO** (tel 0586 828245)

MODALITÀ DI ACCERTAMENTO REQUISITI MINIMI DI ACCESSO

I candidati dovranno presentarsi il **giorno 11 dicembre** ore **9,00** presso **Cescot Formazione srl Via Dei Barberi, 108 - 58100 Grosseto (GR)** per l'accertamento delle conoscenze informatiche di base e della lingua inglese livello A2, (saranno esentati dalla prova i candidati madrelingua inglese). Per i cittadini stranieri accertamento della conoscenza lingua Italiana livello A2. **La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.**

MODALITA' DI SELEZIONE

Qualora, al termine delle procedure di accertamento dei requisiti in ingresso al percorso formativo, il numero dei candidati ammissibili sia superiore ai posti disponibili sarà effettuata una selezione mediante:

(1) Test psico-attitudinale, logico-matematici e di cultura generale; **(2)** Colloquio individuale; **(3)** Valutazione del curriculum vitae.

L'eventuale selezione si terrà il giorno 11 dicembre alle ore 11,00 presso Cescot Formazione srl. (Via dei Barberi, 108 - 58100 Grosseto (GR)..). I candidati dovranno presentarsi muniti di un valido documento di identità.

La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.

La graduatoria finale sarà redatta secondo i seguenti criteri in ordine di priorità:

1. Riserva di posti candidati donne (40% dei posti – 4 posti);
2. Maggior punteggio ottenuto nelle prove di selezione.

A parità di punteggio sarà data la precedenza al maggior punteggio conseguito nel colloquio individuale.

La graduatoria sarà esposta il giorno **13 dicembre** presso **presso Cescot Formazione srl Via Dei Barberi, 108 - 58100 Grosseto (GR)** e pubblicata sui siti www.cescot-formazione.it e www.sitformazione.it

MODALITA' RICONOSCIMENTO CREDITI

I crediti formativi saranno riconosciuti su richiesta dell'interessato e sulla base di dati oggettivi ovvero solo se trattasi di competenze già certificate/attestate e dimostrate attraverso documentazione formale, eventualmente integrata da un colloquio (vedere note esplicative) e comunque nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 532/09 e s.m.i.

PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Durante il percorso sono previste delle verifiche di apprendimento finalizzate ad accertare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi formativi; le verifiche contribuiranno a determinare la valutazione di ammissione all'esame finale che sarà composto da prove tecnico pratiche e da un colloquio. 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) e lo svolgimento con esito positivo delle verifiche intermedie previste per ciascuna UF in cui è articolato il percorso.

CERTIFICAZIONE FINALE

- A seguito superamento dell'esame finale sarà rilasciato **attestato di qualifica professionale** di "ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (252).
- **Certificazione di Competenze** in caso di superamento parziale dell'esame finale (possesto solo di alcune delle Unità di Competenze che compongono la figura di riferimento);
- 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.

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato con le risorse del POR FSE TOSCANA 2014 - 2020 e rientra nell'ambito di Giovanisì (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani