

La **REGIONE TOSCANA** e l'agenzia formativa **SCUOLA ITALIANA TURISMO** (OF0089) capofila di ATS con **CESCOT FORMAZIONE** (OF0151) e **CPIA 1 di Grosseto**, in attuazione dei D.D. n. 19899 del 28/11/2019 e n. 8329 del 23/04/2021, informano che sarà attivato il seguente corso di **Qualifica 3 EQF** (Codice progetto 287114)

Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)

ADDETTO AL RICEVIMENTO

(TURISMO 4.0: INNOVARE, INTRATTENERE, PROMUOVERE)

DELLA DURATA DI N. 900 ORE
(510 ore di aula – 360 ore di stage – 30 ore di accompagnamento)
che si terrà nel periodo ottobre 2021 – maggio 2022

10 POSTI DISPONIBILI
(Riserva candidati donne 4 posti, 40%)

SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO: GROSSETO

TERMINE PRESENTAZIONE DOMANDE: 13 ottobre 2021

FINALITÀ, OBIETTIVI E SBOCCHI OCCUPAZIONALI

Il percorso intende formare una **"figura chiave"** delle strutture ricettive, quale quella del **"receptionist"**, attualizzandone le competenze sulla base delle nuove esigenze del mercato turistico. Accoglie il cliente al suo arrivo e lo assiste durante tutto il soggiorno e rappresenta il collegamento tra l'ente e il mondo esterno. È considerato il primo punto di riferimento per l'accesso alla destinazione turistica, consiglia i clienti sulle cose importanti da vedere, su come raggiungere facilmente i luoghi di interesse, su dove mangiare e come vivere al meglio la vacanza. Il suo operato incide in modo rilevante sul gradimento complessivo del cliente. La conoscenza approfondita del proprio luogo di lavoro è il presupposto fondamentale per compiere al meglio le mansioni che gli sono affidate.

L'intervento formativo svilupperà, pertanto, skills che spaziano dalle tecniche di comunicazione e gestione clienti fino a quelle di vendita (social media marketing, revenue e pricing).

Grazie alle competenze acquisite, al termine del corso i partecipanti saranno in grado di: utilizzare software di gestione alberghiera, acquisire le prenotazioni, gestire l'accoglienza del cliente (check-in), illustrare i servizi turistici e quelli offerti dall'albergo, assistere il cliente durante il soggiorno alberghiero, rilevare la customer satisfaction e gestione il congedo del cliente (check-out). Sa rapportarsi anche con clientela internazionale, grazie ad una buona conoscenza della lingua inglese.

SBOCCHI OCCUPAZIONALI: Si tratta di una figura professionale con **ottime possibilità di inserimento** lavorativo presso catene alberghiere, alberghi 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

Possono presentare domanda di partecipazione al corso cittadini/e in possesso dei seguenti requisiti (**al momento della presentazione della domanda**): Inattive/i, inoccupate/i, disoccupate/i – Residenti o domiciliate/i in un comune della Regione Toscana – Avere oltre i 18 anni di età – Avere adempiuto all'obbligo di istruzione o esserne prosciolti.

Per i cittadini stranieri in possesso di titolo di studio conseguito all'estero è richiesta la conoscenza lingua italiana livello A2 che sarà verificata tramite prove specifiche (test / colloquio) che si terranno in data **18 ottobre 2021 ore 9.00** secondo le modalità descritte al paragrafo MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ (esclusi coloro che siano in possesso di permesso di soggiorno di lunga durata o di idonea certificazione linguistica, livello A2 o superiore). La mancata partecipazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.

DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE

- Domanda di partecipazione su format regionale scaricabile dal sito dell'Agenzia (www.sitformazione.it)
- Copia documento d'identità in corso di validità
- Scheda anagrafica rilasciata dal Centro per l'Impiego o autocertificazione di condizione occupazionale sottoscritta ai sensi del DPR 445/2000 (su format scaricabile dal sito dell'Agenzia www.sitformazione.it)
- CV redatto in formato europeo
- Per i cittadini non comunitari: copia permesso di soggiorno in corso di validità.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Le domande potranno essere consegnate, a partire dal 08/09/2021, a mano presso:

- SCUOLA ITALIANA TURISMO SRL VIA SOLFERINO, 30 – LIVORNO (dal LUN al GIO; 9.00-13.00 e 14.00-16.00)
- CESCOT FORMAZIONE SRL VIA DE' BARBERI, 108 – GROSSETO (dal LUN al VEN; DALLE 9.00 ALLE 13.00)

oppure tramite e_mail ordinaria con ricevuta di ritorno all'indirizzo segreteria@sitformazione.it oppure tramite PEC all'indirizzo scuolaitalianaturismo@pec.it.

INFORMAZIONI

C/o Agenzie formative:

- SCUOLA ITALIANA TURISMO SRL, negli orari sopra indicati (Tel. 0586 828245 – email segreteria@sitformazione.it)
- CESCOT FORMAZIONE SRL, negli orari sopra indicati (Tel. 0564 438809 – email info@cescot.grosseto.it)
- Sarà realizzato un **Seminario informativo on line** (webinar) in data 01 ottobre 2021 – ore 10.00. Per la partecipazione è necessario iscriversi inviando una mail di richiesta all'indirizzo segreteria@sitformazione.it indicando in oggetto "richiesta di partecipazione webinar corso ARTUR"

MODALITA' DI SELEZIONE

La selezione dei candidati sarà effettuata a partire dal **18 ottobre 2021 (ore 11.00)**, secondo le modalità descritte al paragrafo MODALITA' DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'. **La mancata partecipazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.**

La selezione di ingresso è suddivisa in 2 ambiti:

- 1) Test psico-attitudinale (punteggio massimo conseguibile 40 punti): Test di ragionamento globale articolato in 4 sezioni: 1. Ragionamento numerico; 2. Ragionamento logico; 3. Ragionamento verbale; 4. Ragionamento figurativo
- 2) Colloquio individuale (punteggio massimo conseguibile 45 punti).

In conformità ai risultati ottenuti nelle suddette prove, risulteranno ammissibili al corso i candidati che avranno conseguito un punteggio complessivo di almeno 51 punti (**soglia di ammissibilità**).

Per la redazione finale della graduatoria dei candidati ammissibili si procederà con l'attribuzione del punteggio relativo a titoli posseduti che verrà sommato al punteggio ottenuto nelle suddette prove di sbarramento. Nello specifico:

- 55 anni compiuti al momento di presentazione della domanda, 5 punti
- Assenza di titolo di istruzione di scuola secondaria superiore, 5 punti
- Durata condizione (documentata/autocertificata) di inattività, inoccupazione, disoccupazione: da 12 a 24 mesi, 2 punti – oltre 24 mesi: 5 punti

La graduatoria finale sarà redatta secondo i seguenti criteri in ordine di priorità: **1. Riserva di posti candidati donne** (4 posti – prime 4 donne in graduatoria). **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 pubblicata sul sito www.sitformazione.it, entro 5 giorni lavorativi dalla data di conclusione delle attività di selezione.

MODALITA' DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

Stante il perdurare dell'emergenza covid19, in linea con le indicazioni operative della Regione Toscana in materia di formazione professionale aggiornate, a seguito del DL 18 maggio 2021 n. 65, al 30 giugno 2021, si informa che le attività di selezione così come quelle formative (fatto salvo per le attività laboratoriali e lo stage in azienda), **saranno erogate in modalità a distanza (FAD sincrona) mediante sistemi di aule virtuali telematiche e l'impiego di adeguata strumentazione tecnologica (PC o tablet, collegamento internet).** **L'agenzia provvederà preventivamente ad informare i candidati sulle modalità di accesso alle aule virtuali ed a verificare che i candidati interessati dispongano della tecnologia necessaria per partecipare alle attività sopra richiamate.**

Gli stage potranno essere effettuati **esclusivamente** all'interno della Regione Toscana.

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 e comunque nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 988/2019 e s.m.i.

PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Durante il percorso sono previste 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.

CERTIFICAZIONE FINALE

- **Attestato di Qualifica** professionale per "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività 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



CENTRO PROVINCIALE ISTRUZIONE DEGLI ADULTI
"CPIA1 GROSSETO"