

TERRAMARE: Operatore dei servizi di promozione e accoglienza-strutture ricettive

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

approvato con DD 19486 del 21/12/2017

Agenzia Formativa Capofila ETRUSCAFORM srl cod. accr. Regionale MS0744

Partner: **ZEFIRO Soc.Coop. Soc** cod. accr. LU0541; **ISI Barsanti** cod. accr. Regionale MS0608; **FREE PICASSO** cod. accr. MS0990

ARTICOLAZIONE E CONTENUTI DEL PERCORSO FORMATIVO	<p>Il progetto prevede la realizzazione di un intervento formativo biennale della durata di 2100 ore rivolto a 15 ragazzi minorenni (di cui 33 % donne), il cui obiettivo è quello di acquisire la qualifica professionale di Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa. Il percorso formativo è articolato in 16 Unità Formative: UF1 Normativa di sicurezza, igiene, pari opportunità (40 ore), UF2 Normativa del turismo e politiche di privacy (40 ore), UF3 Applicazioni informatiche e web per la gestione alberghiera (80 ore), UF4 Marketing turistico, promozione e storytelling del Territorio (150 ore), UF5 Tecniche di comunicazione e gestione dei reclami (100 ore), UF6 Il ciclo-cliente: dalla prenotazione al check out (200 ore), UF7 Back office e gestione contabile (100 ore), UF8 Lingua Inglese e Lingua Tedesca per l'accoglienza alberghiera (110 ore), UF9 Laboratorio azienda simulata (150 ore), UF10 UF alternanza scuola/lavoro (800 ore), UF11 LINGUA ITALIANA E COMUNICAZIONE NELL'ERA DIGITALE (60 ore), UF 12 LINGUA INGLESE DI BASE (40 ore), UF 13 MATEMATICA E GEOMETRIA (40 ore), UF 14 FISICA E FENOMENI DELLA NATURA (40 ore), UF 15 INFORMATICA, APP E INTERNET (60 ore), UF 16 STORIA E CITTADINANZA (60 ore) - Totale UF 2070 ore - Totale ore di accompagnamento 30 ore - Totale percorso 2100 ore</p> <p>Il percorso verrà realizzato tra settembre 2018 e marzo 2020 presso le seguenti sedi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ETRUSCAFORM, Viale D. Zaccagna n. 6, Carrara-Avenza (MS) • Coworking Multiverso, Viale Galilei n. 36 Carrara (MS) • ISI BARSANTI, sede Salvetti Via XXVII Aprile, 1, 54100 Massa MS <p>Sbocchi occupazionali: inserimento lavorativo nel settore turistico ricettivo e alberghiero</p>
REQUISITI ACCESSO E DESTINATARI	<p>Requisiti minimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - assolvimento dell'obbligo di istruzione - essere fuoriusciti dal sistema scolastico - avere meno di 18 anni al momento dell'iscrizione al percorso. <p>Per gli stranieri è necessaria la conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue; in assenza di relativa certificazione le conoscenze linguistiche saranno verificate attraverso un test di ingresso in fase di selezione. Per gli stranieri non comunitari è inoltre necessaria copia legale del permesso di soggiorno e/o altro documento legale per i rifugiati politici.</p>
SELEZIONE	<p>Qualora il numero delle domande pervenute entro la data di scadenza, dalle quali risulti il possesso dei requisiti minimi di accesso, superi di oltre il 20% i posti disponibili, verrà realizzata in data 17/09/2018 alle ore 9:00 una selezione attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • test di tipo attitudinale • colloquio motivazionale <p>Tutti gli iscritti dovranno presentarsi muniti di documento di identità in corso di validità.</p> <p>La selezione verrà effettuata presso l'Agenzia ETRUSCAFORM S.R.L. in Viale Zaccagna 6 – Carrara-Avenza (MS).</p> <p>Sulla base del punteggio ottenuto nelle due prove si redigerà una graduatoria che terrà conto anche dei posti riservati alle donne. Ai sensi della normativa vigente, nel caso in cui l'attività formativa sia già iniziata, ma non sia stato superato il 10% delle ore di formazione i posti ancora disponibili o che si rendessero disponibili, potranno essere coperti nel rispetto dell'eventuale graduatoria di selezione. Eventuali 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 colloquio, e comunque nel rispetto della DGR 532/09 e s.m.i.</p>
INFORMAZIONI E ISCRIZIONI	<p>Informazioni e iscrizioni presso: ETRUSCAFORM, Viale D. Zaccagna n. 6, Carrara-Avenza (MS) dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 – tel. 0585/55322.</p> <p>Le domande di iscrizione potranno essere presentate entro e non oltre le ore 18:00 del giorno 12/09/2018, con sospensione dal 01/08/2018 al 31/08/2018 per chiusura degli uffici, nelle seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a mano presso gli uffici e negli orari indicati • via e-mail agli indirizzi: info@etruscaform.com; s.bertoneri@etruscaform.com <p>Documenti necessari per l'iscrizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domanda d'iscrizione su format regionale (scaricabile dal sito www.etruscaform.com oppure reperibile presso gli uffici del Centro per l'Impiego) • Copia documento d'identità in corso di validità; • Permesso di soggiorno (per i cittadini non comunitari) • Curriculum vitae redatto in formato europeo
INDICAZIONI SULLA FREQUENZA DEL PERCORSO	<p>La frequenza è obbligatoria: per l'ammissione all'esame di certificazione finale, è necessario raggiungere almeno il 70% di ore di frequenza (di cui almeno il 50% delle ore di stage) e superare con successo tutte le verifiche di fine UF.</p>
CERTIFICAZIONE FINALE	<p>A seguito di superamento dell'esame finale, consistente in prove tecnico-pratiche e colloquio di approfondimento, verrà rilasciata la qualifica di "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa".</p> <p>In caso di mancato superamento dell'esame finale, sarà possibile ottenere la Certificazione delle Competenze acquisite e/o la Dichiarazione degli Apprendimenti.</p>

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