

REGIONE TOSCANA

Direzione Istruzione e Formazione

Settore Gestione, Rendicontazione e Controlli per gli Ambiti Territoriali di Pisa e Siena

Eurobic Toscana Sud srl

codice di accreditamento regionale SI0120

con

Cescot Siena Società Cooperativa Esercenti *codice di accreditamento regionale OF0015*

S.A.I.T.E.R. *codice di accreditamento regionale OF0063*

Assoservizi srl *codice di accreditamento regionale OF0051*

IIS Bettino Ricasoli *codice di accreditamento regionale SI0696*

Università di Siena *codice di accreditamento regionale SI0559*

Consorzio Arezzo Formazione Abaco *codice di accreditamento regionale AR0558*

Confesercenti Siena Confcommercio Siena

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

per la Qualifica per:

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

(codice corso 181271)

nell'ambito del progetto:

PERVI@M

Azione- FORMAZIONE PER L'INSERIMENTO LAVORATIVO (QUALIFICHE)

di n. 900 ore (di cui n. 390 ore di stage e 30 ore di accompagnamento) per n. 15 allievi di cui donne 8 pari al 53% POR Obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" FSE 2014-2020

Azione PAD C.3.1.1.A – Obiettivo C.3.1 Accrescimento delle competenze della forza lavoro e agevolare la mobilità, l'inserimento/reinserimento lavorativo

Descrizione sintetica

Si tratta della figura professionale che svolge il servizio di accoglienza, di acquisizione di prenotazioni, di gestione dei reclami ed espletamento delle attività di segreteria amministrativa” è una figura diurna e notturna che riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. L'addetto al ricevimento notturno (portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno.

Contenuti didattici

UF1	Elementi di organizzazione aziendale (tipologie, processi, certificazioni, comunicazione interna)	20 ore	
UF2	Immagine aziendale, Marketing Web Marketing, Strumenti social a supporto di promozione e prenotazioni		40 ore
UF3	La Toscana e la Francigena: caratteristiche, eccellenze, metodi di costruzione e narrazione	38 ore	
UF4	Il turismo in Toscana e nella Francigena: flussi turistici, reti e servizi territoriali, marketing territoriale	20 ore	
UF5	Il cliente: tipologia, provenienza, aspetti culturali	40 ore	
UF6	Il front office: comunicazione (anche telefonica) e accoglienza	52 ore	
UF7	Segreteria amministrativa: elementi di contabilità e utilizzo software	74 ore	
UF8	La gestione del cliente nella struttura	32 ore	
UF9	Inglese tecnico	68 ore	
UF10	Elementi di lingua francese	52 ore	
UF11	Normative di settore	20 ore	
UF12	Igiene e Sicurezza, salvaguardia ambientale: Pronto Soccorso, Prevenzione Incendi, elementi di ecologia ambientale	24 ore	
UF13	Stage	390 ore	
	Accompagnamento	30 ore	

Requisiti richiesti alla data di scadenza del presente bando

Potranno partecipare al corso soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

- Essere residente in Toscana
- Avere compiuto 18 anni al momento dell'iscrizione
- Essere disoccupato, inoccupato o inattivo iscritto a uno dei Centri per l'impiego della Regione Toscana
- Aver adempiuto al diritto dovere o esserne prosciolto),

I cittadini stranieri dovranno essere in regola con il possesso del permesso di soggiorno che consente attività lavorativa e dovranno dimostrare, la conoscenza della lingua italiana (minimo livello A2) per tutti coloro che non avranno detta certificazione in sede di colloquio preliminare o di selezione dovranno dimostrare una buona padronanza della lingua italiana.

Documenti richiesti per l'iscrizione al corso

- 1) domanda di iscrizione da compilarsi sul modello unificato della Regione Toscana;
- 2) documento di identità valido e, per i cittadini stranieri, permesso di soggiorno valido;
- 3) domanda di iscrizione al CPI ed eventuale verifica presso i CPI in caso di mancanza di chiarezza
- 4) curriculum vitae (CV)

Selezione dei partecipanti

In caso di ricezione di un numero di domande superiore a 15, l'ammissione al corso sarà subordinata al superamento di una selezione accurata che comprenderà:

- a) Test scritto psicoattitudinale di: motivazione, Locus of Control, fronteggiamento e capacità organizzative, attenzione, capacità logico-matematiche, cultura generale; peso percentuale della prova pari al 30%
- b) Valutazione dei CV (esperienze formative e lavorative); peso percentuale della prova pari al 30%
- c) Colloquio motivazionale; peso percentuale della prova pari al 40%
- d) Test italiano solo per gli iscritti di cittadinanza non italiana per valutare il livello di conoscenza della lingua.

NOTA: Il 53% dei posti previsti è riservato a donne che saranno ammesse prioritariamente previo raggiungimento livelli di sufficienza.

E' previsto, in ogni caso, un colloquio motivazionale preliminare. In tale fase potranno essere riconosciuti crediti formativi.

Sede del corso

EUROBIC TOSCANA SUD SRL LOC. SALCETO 121 POGGIBONSI (SI)

tel.: 0577/99501 e-mail: info@bictoscanasud.it

Termine di presentazione delle domande:

26 MARZO 2019

Periodo indicativo di svolgimento: Aprile 2019 – ottobre 2019

Le domande dovranno esser trasmesse tramite raccomandata a/r o consegnate a mano presso la sede del corso. è responsabilità del candidato assicurarsi che la domanda pervenga entro il termine previsto.

N.B.: Non farà fede la data del timbro postale

Attestazioni

Al termine del corso, previa partecipazione ad almeno il 70% delle ore di attività previste (ed almeno al 50% delle ore di stage), nonché un punteggio minimo di 60/100 in tutte le prove in itinere i partecipanti saranno ammessi all'esame per il conseguimento della qualifica.

L'esame finale consisterà in : prova tecnico pratica e colloquio

In caso di superamento delle prove di esame sarà rilasciato un Attestato di Qualifica

Per informazioni e richiesta modelli di domanda contattare:

EUROBIC TOSCANA SUD SRL LOC. SALCETO 121 POGGIBONSI (SI), tel.: 0577/99501 e-mail: info@bictoscanasud.it

SAITER SRL Strada di Cerchiaia 26 Siena tel: 0577/248811 e-mail: formazione@confcommercio.siena.it

I modelli per la domanda di partecipazione e informazioni utili sono disponibili anche sui siti www.regione.toscana.it, www.bictoscanasud.it, www.confcommercio.siena.it/formazione/ e presso i *Centri per l'impiego*.

