

REGIONE TOSCANA

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

Copernico scarl

Codice accreditamento Regione Toscana PI0007

per la qualifica di:

Operatore ai servizi di promozione e accoglienza Indirizzo Strutture ricettive – Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

Qualifica di "Addetto" - Livello 3 EQF

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

DIGI-Hospitality - Qualifica professionale per Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza Strutture ricettive (codice progetto 236967)

*Durata triennale
per complessive n. 3168 ore
(di cui 1139 di aula, 1184 di laboratorio e 800 di stage, 45 di accompagnamento)*

per n. 20 allievi

Descrizione sintetica

DIGI-HOSPITALITY è un progetto che sviluppa un percorso alternativo per giovani che, all'uscita dal primo ciclo dell'istruzione, vogliono frequentare un percorso di istruzione e formazione professionale che permetta loro di conseguire contemporaneamente le competenze di base dirette all'assolvimento dell'obbligo di istruzione, il completamento della formazione culturale e le competenze tecnico professionali legate alla figura dell'Operatore ai servizi di promozione e accoglienza - Strutture ricettive corrispondente in Toscana all'Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa. È una figura 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.

Programma didattico

A Azioni di accompagnamento (45 ore)

1. Formazione di base diretta all'assolvimento dell'obbligo di istruzione: assi culturali dei linguaggi, matematico, scientifico tecnologico, storico sociale, religione cattolica, attività motorie (890 ore)
2. Completamento formazione culturale per l'acquisizione delle competenze base (linguistica, matematica e scientifico-tecnologica, sotrica e socio-economica, insegnamento della religione, attività motorie) (386 ore)
3. Elementi di organizzazione aziendale (tipologie, processi, certificazioni, comunicazione interna) (72 ore)
4. Immagine aziendale, Marketing Web Marketing, Strumenti social a supporto di promozione e prenotazioni (128 ore)
5. La Toscana e le Terre di Siena: caratteristiche, eccellenze, metodi di costruzione e narrazione (105 ore)
6. Il turismo a Siena: flussi turistici, reti e servizi territoriali, marketing territoriale (41 ore)
7. Il cliente: tipologia, provenienza, aspetti culturali (41 ore)
8. Il front office: comunicazione (anche telefonica) e accoglienza (136 ore)
9. Segreteria amministrativa: elementi di contabilità e utilizzo software (125 ore)
10. La gestione del cliente nella struttura (114 ore)
11. Inglese tecnico (130 ore)
12. Elementi di lingua spagnola (83 ore)
13. Normative di settore (31 ore)
14. Igiene e Sicurezza, salvaguardia ambientale: Pronto Soccorso, Prevenzione Incendi – livello alto, elementi di ecologia ambientale (41 ore)
15. STAGE/ALTERNANZA SCUOLA LAVORO (800 ore)

Periodo di svolgimento: settembre 2019 – giugno 2022

Requisiti richiesti alla data di scadenza del presente bando

- giovani di età inferiore ai 18 anni in possesso del titolo conclusivo del primo ciclo di istruzione;
- residenti o domiciliati in un comune della Regione Toscana;

Documenti richiesti per l'iscrizione al corso

Fino al 31/01/2019 ci si potrà pre-iscrivere attraverso la piattaforma del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca <http://www.istruzione.it/iscrizionionline/> inserendo il codice meccanografico di Copernico scarl: PICF00300R

Dopo quella data e fino al 30/06/2019, le iscrizioni saranno possibili presso l'agenzia formativa Eurobic Toscana Sud srl, Loc. Salceto 121 Poggibonsi (SI), sede di riferimento per la raccolta delle iscrizioni.

Documentazione da presentare:

- Domanda di Iscrizione da compilarsi sul modello unificato della Regione Toscana sottoscritta dal genitore o chi ne fa le veci;
- Documento di Identità;
- Titolo conclusivo del primo ciclo di istruzione.

Per gli allievi stranieri è inoltre richiesto:

- idonea conoscenza della lingua italiana (minimo livello A2);
- possesso di idoneo permesso di soggiorno (per cittadini extra comunitari)

Selezione dei partecipanti

In caso di un numero di allievi maggiore di 20 si procederà a vera e propria selezione. Comprenderà:

- a) valutazione in uscita dalla scuola secondaria di I grado – peso 40%;
- b) test psico-attitudinale – peso 40%;
- c) prova di inglese – peso 20%.

Le prove saranno adeguate agli iscritti con disabilità certificata e/o bisogni educativi speciali.

NOTA: Il 55% dei posti previsti è riservato a donne che saranno ammesse prioritariamente previo raggiungimento dei livelli di sufficienza.



Attestazioni

Al termine del corso, previa partecipazione ad almeno il 75% delle ore di attività previste (ed almeno al 50% delle ore di stage), previo il superamento delle prove finali previste per ogni unità formativa comprese le competenze di base, e dell'esame finale ai partecipanti sarà rilasciato l'**attestato di:**

Operatore ai servizi di promozione e accoglienza Indirizzo Strutture ricettive –Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami e all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa –Qualifica di "Addetto" –Livello 3EQF

I percorso consente l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e l'assolvimento del diritto dovere all'istruzione e formazione professionale previsti dalla normativa vigente.

Sede del corso

**CNA Siena via dello Spuntone 8 Colle di Val d'Elsa (SI)
Attività Laboratoriale in varie sedi esterne situate in Val D'elsa**

Termine di presentazione delle domande:

entro il 30/06/2019

Le domande dovranno esser trasmesse tramite raccomandata a/r o consegnate a mano presso la sede di Eurobic Toscana Sud srl, Loc. Salceto 121 Poggibonsi (SI)

E' responsabilità del candidato assicurarsi che la domanda pervenga entro il termine previsto.

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

Per informazioni contattare: Copernico Scarl Via Giosuè Carducci 39, Zona La Fontina- Ghezzano S. Giuliano Terme Pisa tel 050/876556; oppure c/o Eurobic Toscana Sud srl loc. Salceto 121 Poggibonsi Tel 0577-99501 info@bictoscanasud.it orario di apertura uffici dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00.

I modelli per la domanda di partecipazione sono disponibili anche sui siti: www.consorziocopernico.it/ e www.bictoscanasud.it nell'area corsi.