



## ALL INCLUSIVE

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

approvato con DD 15086 del 29/09/2017 e DD 16383 del 02/11/2017

Agenzia Formativa VERSILIA FORMAT( cod. accr. LU 0283) capofila di ATS con Agenzia formativa Teseo (cod. accr. LU 0333), Serindform srl (cod. accr. MS 0057), FREE P.I.C.A.S. So (cod. accr. MS 0990), I.I.S. "Carlo Piaggia" (cod. accr. LU 0624), I.I.S. "E. Barsanti" (cod. accr. MS 0608), I.I.S. "G. Minuto" (cod. accr. MS 0596) e FEDERALBERGHI Forte dei Marmi  
 Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato con le risorse del POR FSE 2014-2020 e rientra nell'ambito di Giovanisì ([www.giovanisi.it](http://www.giovanisi.it)), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

ARTICOLAZIONE E CONTENUTI DEL PERCORSO FORMATIVO	<p><b>Contenuti del percorso:</b> Normativa del settore (32 ore), Gestione del front office (90 ore), Gestione del back office (80 ore), Tecniche di accoglienza e customer care (88 ore), Tecniche di team building (60 ore), Marketing e web presence (100 ore), Conoscenza del territorio (60 ore), Lingua inglese per il settore turistico (20 ore), Lingua tedesca per il settore turistico (40 ore), Accompagnamento (30 ore). <b>Durata totale:</b> 900 ore, di cui 300 di stage. <b>Periodo di svolgimento:</b> ottobre 2018 – giugno 2019. <b>Sede di svolgimento:</b> Versilia Format, via Osterietta n. 134, Pietrasanta (LU).</p> <p><b>Sbocchi occupazionali:</b> la figura in uscita dal percorso opera prevalentemente nelle strutture ricettive ed extraricettive sia piccole e medie che in grandi catene. La qualifica insieme all'esperienza può portare la figura ad assumere il ruolo di capo-ricevimento fino a direttore di struttura ricettiva.</p>
REQUISITI ACCESSO E DESTINATARI	<p>Il corso è rivolto a <b>n. 12 maggiorenni inattivi, inoccupati e disoccupati</b>, in possesso di <b>licenza media inferiore</b>, aventi <b>conoscenza lingua inglese</b> (livello Alte B1) e <b>conoscenza informatica</b> (livello base).                  Per chi non fosse in possesso delle certificazioni potrà dimostrare le conoscenze possedute sostenendo un test di ingresso predisposto per il livello richiesto.                  Per i cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana almeno livello A2 dimostrabile con la produzione di idonee certificazioni al momento dell'iscrizione o con il superamento di un test scritto in fase di selezione. Per i candidati stranieri extracomunitari è necessario integrare la documentazione dell'iscrizione con una copia del permesso di soggiorno in corso di validità.</p>
SELEZIONE	<p>Qualora il numero delle domande superi quello dei posti disponibili, si procederà ad una selezione dei partecipanti, tramite le seguenti prove: test scritto psico-attitudinale, analisi del cv, colloquio motivazionale. La selezione (eventuale) si svolgerà il giorno 24 settembre 2018 alle ore 10,00 presso la sede di Versilia Format, in via Osterietta n. 134 a Pietrasanta (LU).</p> <p>Alla fine della selezione sarà predisposta una graduatoria di ammissione all'interno della quale sarà garantita la presenza (eventuale) di almeno 5 donne ed una persona in condizione di svantaggio (disabilità o fasce deboli secondo ISEE).</p> <p>E' previsto il riconoscimento di crediti in ingresso per le unità formative Normativa del settore – area sicurezza sul lavoro (max 12 ore), Gestione del back office (max 20 ore), Lingua inglese per il settore turistico (max 20 ore), Lingua tedesca per il settore turistico (max 40 ore).</p>
INFORMAZIONI E ISCRIZIONI	<p>Per iscriversi sono necessari: domanda d'iscrizione redatta su modulo della Regione Toscana (disponibile sui siti <a href="http://www.regionetoscana.it">www.regionetoscana.it</a>, <a href="http://www.versiliaformat.it">www.versiliaformat.it</a>) e reperibile in formato cartaceo presso la sede di Versilia Format), documento d'identità valido, curriculum vitae aggiornato, codice fiscale, certificazioni informatiche e di conoscenza della lingua inglese ALTE B1 (per chi ne è in possesso), certificazione della conoscenza lingua italiana livello ALTE A2 (per i candidati stranieri che ne sono in possesso), documentazione attestante condizione di svantaggio (eventuale), certificazione delle competenze acquisite in precedenti corsi di istruzione formazione e lavoro per il riconoscimento dei crediti.</p> <p><b>Le iscrizioni saranno aperte dal 9 luglio 2018 al 17 settembre 2018 fino alle ore 13,00.</b>                  Per iscrizioni e informazioni, rivolgersi a <b>Versilia Format</b> via Osterietta n. 134, Pietrasanta (LU)                  tel: 0584 791455 – Fax: 0584 284440 – eMail: <a href="mailto:info@versiliaformat.it">info@versiliaformat.it</a> – sito Web: <a href="http://www.versiliaformat.it">www.versiliaformat.it</a>                  dal lunedì al venerdì ore 9,30 – 12,30.</p>
FREQUENZA DEL PERCORSO	<p>Il corso è gratuito. La frequenza è obbligatoria per almeno il 70% delle ore complessive dell'intervento formativo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage.</p>
CERTIFICAZIONE FINALE	<p>A seguito del superamento dell'esame finale verrà rilasciata la <b>Qualifica di "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa"</b> – Qualifica livello 3EQF</p>

