

La Regione Toscana e l'agenzia formativa **CESCOT FORMAZIONE SRL** (CODICE accreditamento GR0543) capofila di ATI con Scuola Italiana Turismo srl (CODICE accreditamento LI0535), in attuazione del Decreto Dirigenziale n. 2534 del 22/02/2017, informano che sarà attivato il seguente corso di QUALIFICA (livello 4 EQF), CP 158266

## **FRONT OFFICE MANAGEMENT: LA CULTURA DELL'OSPITALITÀ IN HOTEL**

**Qualifica di "Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento (256)"  
DELLA DURATA DI N. 640 ORE**

### **NOTE ESPLICATIVE**

Il corso si terrà nel periodo: ottobre 2017 – maggio 2018  
(358 ore di aula – 252 ore di stage – 30 ore di accompagnamento)  
Articolazione giornaliera (indicativa): mattina e pomeriggio  
Formazione in aula: da lunedì a venerdì (per circa 30 ore settimanali)  
Stage in azienda: da lunedì a sabato (per circa 36 ore settimanali)

#### **10 POSTI DISPONIBILI**

Riserva di posti candidati donne (60% dei posti – 6 posti)

**SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO: Cescot Formazione srl - viale Tesei 12, Portoferraio**

**TERMINE PRESENTAZIONE: 12 ottobre 2017 alle ore 12.30**

#### ⇒ **FINALITÀ, OBIETTIVI E SBocchi OCCUPAZIONALI**

Formare una professionalità in grado di lavorare in una struttura alberghiera, nel settore del ricevimento. In particolare alla fine del percorso gli allievi sapranno relazionarsi con i clienti secondo gli standard di qualità di servizio della struttura occupandosi anche della promozione e della comunicazione aziendale. Saranno altresì in grado di gestire il personale del reparto.

Sbocchi occupazionali: potranno trovare impiego presso strutture ricettive

#### ⇒ **MODALITA' ATTUATIVE**

L'articolazione del percorso prevede:

- Attività di orientamento per 30 ore complessive (sia di gruppo che individuali): in ingresso, in itinere ed allo stage e finale per la ricerca attiva di lavoro
- Formazione in aula (ore teoriche e pratiche) per 358 ore – Stage per 252 ore
- Esame di qualifica

#### ⇒ **ATTIVITA' FORMATIVA**

	<b>U.F.</b>	<b>Durata</b>
<b>1</b>	UTILIZZARE I SOFTWARE GESTIONALI ALBERGHIERI	40
<b>2</b>	CONSULENZA STRATEGICA	40
<b>3</b>	TECNICA TARIFFARIA E ELEMENTI DI REVENUE	35
<b>4</b>	CONOSCERE ED APPLICARE LE PROCEDURE DI GESTIONE DEL REPARTO RICEVIMENTO (LA GESTIONE DEL CLIENTE E DELL'ACCOGLIENZA)	40
<b>5</b>	APPLICARE LE NORME CONCERNENTI IL SETTORE	30
<b>6</b>	L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE	40
<b>7</b>	LA GESTIONE DEL PERSONALE	35
<b>8</b>	COMUNICAZIONE E MARKETING	35
<b>9</b>	GESTIRE BOOKING ON LINE E PORTALI DI PRENOTAZIONE	35
<b>10</b>	INGLESE TECNICO	28
<b>11</b>	STAGE	252
	<b>Totale UF</b>	610
	<b>Totale ore di accompagnamento<sup>1</sup></b>	30
	<b>Totale percorso</b>	640

## ⇒ **REQUISITI MINIMI DI ACCESSO**

- Maggiorenni
- Disoccupati, inoccupati, inattivi iscritti a uno dei Centri per l'Impiego della Regione Toscana ai sensi della normativa vigente
- Diploma di scuola secondaria di secondo grado o obbligo formativo con almeno tre anni di esperienza nell'attività professionale di riferimento
- Per i cittadini non comunitari, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa

## ⇒ **REQUISITI DI INGRESSO SUPPLEMENTARI RITENUTI OPPORTUNI**

- Conoscenza lingua inglese livello B1, conoscenza base informatica
- Per i cittadini stranieri in possesso di titolo di studio conseguito all'estero conoscenza lingua italiana livello B1

## ⇒ **DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE**

- Domanda di Partecipazione su format regionale reperibili sui siti delle Agenzie Formative [www.cescot-formazione.it](http://www.cescot-formazione.it) e [www.sitformazione.it](http://www.sitformazione.it).
- Copia documento d'identità in corso di validità
- Scheda anagrafica rilasciata dal CPI
- Copia del titolo di studio o autocertificazione. In caso di possesso dell'obbligo formativo idonea documentazione attestante il lavoro svolto (es. contratto, posizione INPS con contributi versati, attestazione azienda ecc...)
- Curriculum vitae redatto in formato europeo
- Per i cittadini non comunitari: dichiarazione di valore e di efficacia del titolo di studio e permesso di soggiorno

## ⇒ **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE**

Le domande potranno essere consegnate **dal 14/08/2017 al 12/10/2017**: a mano presso **Cescot formazione srl viale Teseo Tesei, Portoferraio** (LUN – VEN 9.15 – 12.15) **oppure** tramite Raccomandata A/R all'indirizzo sopra indicato. **Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa entro la scadenza sopra indicata. Non fa fede il timbro postale.**

## ⇒ **INFORMAZIONI**

- CESCOT FORMAZIONE SRL (0565 918812) - C/o SCUOLA ITALIANA TURISMO (0586 828245) negli orari sopra indicati.
- Saranno realizzati incontri informativi in collaborazione con i Centri per l'Impiego territoriali nei giorni: **giovedì 28 settembre alle ore 10.00** e **martedì 10 ottobre alle ore 10.00** c/o Cescot Formazione srl- viale T. Tesei, 12 a Portoferraio

## ⇒ **MODALITÀ DI ACCERTAMENTO REQUISITI MINIMI**

**I candidati dovranno presentarsi il giorno 17 ottobre ore 9,00 presso Cescot Formazione srl - viale Teseo Tesei, Portoferraio** per l'accertamento della conoscenza :

- della lingua inglese livello B1
- delle conoscenze informatiche di base
- se stranieri, della conoscenza Lingua Italiana livello B1.

**La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.**

## ⇒ **MODALITA' DI SELEZIONE**

Qualora, al termine delle procedure di accertamento dei requisiti in ingresso al percorso formativo, il numero dei candidati ammissibili sia superiore ai posti disponibili sarà effettuata una selezione mediante: Test psico-attitudinale, colloquio individuale e valutazione del curriculum vitae.

La selezione **si terrà: il giorno 18 ottobre alle ore 9,00 presso Cescot Formazione srl - viale Teseo Tesei, Portoferraio**. I candidati dovranno presentarsi muniti di un valido documento di identità. **La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.** La graduatoria finale sarà redatta secondo i seguenti criteri in ordine di priorità: **1. Riserva di posti candidati donne (60% dei posti – 6 posti);**

**2. Maggior punteggio ottenuto nelle prove di selezione;**

**3. A parità di punteggio sarà data la precedenza alla minore età**

La graduatoria sarà esposta il giorno **19 ottobre alle ore 12,00** presso **Cescot Formazione srl viale Teseo Tesei, Portoferraio** e pubblicata sul sito [www.cescot-formazione.it](http://www.cescot-formazione.it).

#### ⇒ **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 532/09 e s.m.i.

#### ⇒ **PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO**

Durante il percorso sono previste delle 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 “ Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento (Figura Professionale della Regione Toscana n. 256)”**, in caso di superamento delle prove previste nell'esame finale;
- **Certificazione di Competenze** in caso di superamento parziale dell'esame finale (possessione 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.

#### ⇒ **ACCOGLIENZA**

Durante il periodo di pubblicizzazione dell'intervento sarà attivato un servizio di informazione ed accoglienza presso: CESCOT FORMAZIONE srl – viale T. Tesei, 12 – Portoferraio (LI) da lunedì a venerdì dalle 9,15 alle 12,15

**Il corso è interamente gratuito  
in quanto finanziato con le risorse del POR FSE TOSCANA 2014 - 2020**