



La **Regione Toscana** e l'agenzia formativa **PEGASO NETWORK** (CODICE accreditamento FI0540), capofila di ATS con **Itinera Formazione** (CODICE accreditamento LI0465), **PIN srl** (CODICE accreditamento PO0439), **Qualitas Forum Srl** (CODICE accreditamento FI0258), **ASEV** (CODICE accreditamento FI 0035), **SOPHIA scarl** (CODICE accreditamento PO0375) **Centro Creativo Casentino Onlus AR0986** e **Oasi Dynamo Soc. Agr. srl** in attuazione del Decreto Dirigenziale n. 15086 del 29/09/2017 e n. 16383 del 02/11/2017, informano che nell'ambito del progetto di formazione strategica "T'AMA - Tailor Made" col Codice Progetto 189354, sarà attivato il seguente corso:

**PERCORSO FORMATIVO FINALIZZATO AL RILASCIO DI QUALIFICA PROFESSIONALE**  
**“ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA” (252)**

**DELLA DURATA DI N. 900 ORE** (460 ore di aula - 440 ore di stage)  
dal 10/09/2018 – 31/07/2019

**n. 12 POSTI DISPONIBILI**

**SEDE DEL CORSO:**

QUALITAS FORUM SRL – Via Bigallo e Apparita, 18 – 50012 BAGNO A RIPOLI (FI)

**TERMINE PRESENTAZIONE DOMANDE data 31/07/2018 (ore 13.00)**

#### **DESCRIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE**

E' 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.

#### **SBOCCHI OCCUPAZIONALI**

Trova impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene. L'esperienza acquisita lo porta ad avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva. La figura, soprattutto del portiere di notte, è molto ricercata in ambito ricettivo. Per entrare nel mondo del ricettivo è necessario conoscere almeno due lingue straniere, avere buoni contatti di relazione, conoscere i principali programmi di gestione alberghiera. Il Turismo ancora oggi offre molte opportunità di lavoro anche se sempre più con contratti flessibili

#### **REQUISITI MINIMI DI ACCESSO**

- Essere maggiorenni
- Essere disoccupati, inoccupati, inattivi iscritti a uno dei Centri per l'Impiego della Regione Toscana ai sensi della normativa vigente.
- Avere adempiuto al diritto dovere di istruzione o esserne prosciolti.
- Per i cittadini stranieri: essere in possesso di titolo di studio conseguito all'estero, conoscenza lingua italiana livello B1.

Inoltre

- Per i cittadini non comunitari: essere in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa.

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

- Domanda di Iscrizione della Regione Toscana scaricabile dal sito dell'Agenzia ([www.qualitas.org](http://www.qualitas.org));
- Copia documento d'identità in corso di validità
- Scheda anagrafica rilasciata dal CPI
- Copia del titolo di studio o autocertificazione
- 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 01/07/2018 al 31/07/2018**: a mano, o via email all'indirizzo: [segreteria@qualitas.org](mailto:segreteria@qualitas.org) oppure via posta presso QUALITAS FORUM SRL, Via Bigallo e Apparita, 18 Bagno a Ripoli (FI) – CAP 50012 (LUN – VEN 9,00– 18,00). **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

- c/o Agenzia Formativa QUALITAS FORUM SRL Via Bigallo e Apparita, 18 Bagno a Ripoli – CAP 50012 (LUN – VEN 9,00– 18,00) (**tel. 055 2638388**) negli orari sopra indicati.

### MODALITÀ DI ACCERTAMENTO REQUISITI MINIMI

I **candidati stranieri** dovranno presentarsi il giorno **04/09/2018** ore **09.00** presso QUALITAS FORUM SRL, Via Bigallo e Apparita, 18 Bagno a Ripoli (FI) – CAP 50012 per l'accertamento 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:

- colloquio individuale
- valutazione del curriculum vitae.

**L'eventuale selezione si terrà il giorno 04/09/2018 alle ore 10.00 presso QUALITAS FORUM SRL, Via Bigallo e Apparita, 18 Bagno a Ripoli (FI) – CAP 50012.** I candidati dovranno presentarsi muniti di un valido documento di identità. **La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.**

La graduatoria sarà pubblicata il giorno **06/09/2018** presso QUALITAS FORUM SRL, Via Bigallo e Apparita, 18 Bagno a Ripoli (FI) – CAP 50012 e sul sito [www.qualitas.org](http://www.qualitas.org)

### 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 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 una prova scritta, una prova tecnico pratica 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

- **Qualifica professionale per la figura di Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)**

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

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