

Welcome

Corso di qualifica gratuito per “Addetto al servizio di accoglienza, all’acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all’espletamento delle attività di segreteria amministrativa”

Avviso approvato dalla Regione Toscana con D.D. 10810/2018 – Progetto finanziato con D.D. n. 2420 del 12/02/2019
 Progetto finanziato con fondi FSE e realizzato nel territorio di Firenze da La Base s.c. a r.l. (FI0296) e APAB (FI0505)

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

Titolo del corso/attività	WELCOME - Corso di formazione per operatore ai servizi di promozione e accoglienza – strutture ricettive		
Tipo di attività	x qualifica • certificato di competenze		
Figura/Profilo professionale del repertorio regionale	Addetto al servizio di accoglienza, all’acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all’espletamento delle attività di segreteria amministrativa.		
Descrizione degli obiettivi formativi e di competenza (con i possibili sbocchi occupazionali)	<p>Il percorso mira a formare una figura in grado di accogliere la clientela dell’albergo e di assisterla durante tutto il suo soggiorno nella struttura turistico-ricettiva 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 del soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti.</p> <p>Sbocchi occupazionali: Alcuni possibili sbocchi professionali dell’Operatore ai servizi di promozione e accoglienza strutture ricettive sono: impiegato nelle strutture turistico ricettive piccole/medie o grandi catene; strutture ricettive non alberghiere di dimensioni medio-grandi. La carriera può avanzare fino a diventare capo-ricevimento o direttore.</p>		
Contenuti didattici	<p>I ANNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lingua italiana - Lingua inglese - Lingua spagnola - Scienze motorie - Matematica - Scienze - Informatica - Storia - Geografia - Diritto ed economia - Religione o attività alternativa -Processi di accoglienza e ospitalità -Comunicazione e gestione delle relazioni 	<p>II ANNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lingua italiana - Lingua inglese - Lingua spagnola - Scienze motorie - Matematica - Scienze - Informatica - Storia - Geografia - Diritto ed economia - Religione o attività alternativa -Processi di accoglienza e ospitalità -Comunicazione e gestione delle relazioni -Segreteria amministrativa e contabile 	<p>III ANNO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lingua italiana - Lingua inglese - Lingua spagnola - Scienze motorie - Matematica - Scienze - Religione o attività alternativa -Processi di accoglienza e ospitalità -Diritto del turismo -Comunicazione e gestione delle relazioni -Economia del turismo -Segreteria amministrativa e contabile -Accoglienza turistica -Marketing -English for tourism

		-Segreteria amministrativa e contabile -Accoglienza turistica -Marketing	-Accoglienza turistica -Marketing -Alternanza scuola lavoro	-Alternanza scuola Lavoro	
Durata complessiva:	3168 ore	formazione in aula/laboratorio	2368 ore di cui 45 di accompagnamento	Alternanza scuola-lavoro	800 ore
Periodo di svolgimento	Settembre 2019 – Giugno 2022				
Calendario settimanale	Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 14:00 - la frequenza è obbligatoria				
Sede di svolgimento	La Base, Via Leoncavallo 15 - Firenze				
Numero di partecipanti previsto	Min. 15 – max. 25 allieve/i				
Requisiti di accesso dei partecipanti	18 anni non compiuti al momento dell'iscrizione e in possesso del Diploma di licenza media Per i cittadini stranieri: italiano livello minimo A2.				
Eventuale modalità di riconoscimento crediti ingresso	Sulla base di richiesta dell'interessato e presentazione di evidenze documentali potranno essere riconosciuti crediti in entrata.				
Verifiche e certificazione finali	A seguito di superamento dell'esame finale (test + due prove tecnico-pratiche professionali + colloquio) verrà rilasciata la qualifica di "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa"				
Modalità di iscrizione	Le domande di iscrizione vengono redatte su apposito modulo scaricato dal sito www.labase.it e/o reperibili c/o La Base, via de' Pucci 11, FI, tel. 055 289977 – 055 2691938, E.mail: info@labase.it Orario: 9-13 e 14.30-17.30, dal lunedì al venerdì				
Eventuali agevolazioni previste per la partecipazione al corso	Non previste				
Scadenza delle iscrizioni	30 GIUGNO 2019				
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione	Fotocopia del documento di identità e del codice fiscale sia dell'allievo che del genitore – permesso di soggiorno per gli allievi stranieri.				
Modalità di selezione degli iscritti	Qualora il numero delle domande superi quello dei posti previsti, si procederà a selezione sulla base di un colloquio motivazionale. La data della selezione sarà comunicata a mezzo raccomandata. Per i ragazzi stranieri è prevista una prova di lingua italiana (test scritto e colloquio) per accertarne il livello di conoscenza.				
Informazioni:	via de' Pucci 11, FI, tel. 055 289977 – fax. 055 2691938 e.mail: info@labase.it Orario: 9-13 e 14.30 -17.30, dal lunedì al venerdì				
Referente:	Paola Pugliese/Maura Bartolozzi				

N.B. = I dati relativi all'organizzazione del Corso possono subire variazioni.