

L'agenzia formativa CE.S.CO.T. di Pistoia (accreditamento regionale n°PT0405) in partenariato con ASCOM Servizi Srl e Istituto Alberghiero Martini Montecatini Terme e in convenzione con la Provincia di Pistoia, ai sensi della L.R. N. 32/02 e sue successive modificazioni, in attuazione del bando Obiettivi Strategici per la competitività POR OB.2 FSE 2007/2013 a seguito dell'approvazione con la Determinazione nr. 672 del 03/07/2012 denominato "CINO: Competitività, innovazione, Occupazione per il sistema economico provinciale" organizza il percorso modulare per la certificazione delle competenze dell'ADA:

# GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA UC 541

**N.225 ORE**  
**(113 AULA, 112 STAGE)**

**N. 10 ALLIEVI**

**DESCRIZIONE:** Opera all'interno di strutture turistico-ricettive, accoglie il cliente ed assicura un servizio ricettivo adeguato durante tutto il soggiorno nella struttura. Gestisce le relazioni interne ed esterne dell'azienda. Collabora con gli altri reparti della struttura ricettiva.

**POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI:** I principali sbocchi occupazionali sono nelle aziende turistico-ricettive, con particolare riferimento agli alberghi. La professionalità in uscita dal percorso si potrà collocare all'interno di aziende turistico-ricettive sia piccole/medie che nelle grandi catene.

**STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO:** La durata del percorso è di 225 ore complessive, articolate in 113 ore di formazione in aula e 112 ore di stage. La figura del repertorio regionale a cui fa riferimento il percorso "Gestione dell'Accoglienza" è l'Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252).

L'ADA prevista e certificabile è la seguente: GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA UC541.

Descrizione della performance: Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura.

Le tematiche affrontate saranno le seguenti:

- Normativa di settore
- Informatica applicata alla gestione alberghiera
- Tecnica turistica
- Tecnica di comunicazione e accoglienza turistica
- Conoscenza del territorio
- La qualità del servizio.

**PERIODO DI SVOLGIMENTO:**

NOVEMBRE 2013- MARZO 2014

**SEDE DI SVOLGIMENTO:** presso l'Istituto Alberghiero Martini - Montecatini Terme - Via del Castello, 2. Lo stage si svolgerà presso aziende del settore di riferimento.

**REQUISITI MINIMI DI ACCESSO E MODALITA' DI VERIFICA:** giovani e adulti inoccupati, disoccupati. Inattivi in cassa integrazione straordinaria anche in deroga o in mobilità. Possesso di almeno uno dei seguenti titoli:

- Aver adempiuto al diritto dovere o esserne prosciolto
- Conoscenza base della lingua inglese.

I requisiti minimi di accesso al corso verranno verificati

tramite i dati forniti con la domanda di iscrizione e da eventuali attestazioni ad esso allegate.

**ISCRIZIONI:** Le domande di iscrizione, redatte su appositi moduli e accompagnate da curriculum vitae formato Europeo firmato, e fotocopia di un documento di identità e permesso di soggiorno in corso di validità dovranno essere presentate presso Ascom Servizi Srl Viale Adua, 126/4 Pistoia dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.15 alle 17.30, dal lunedì al venerdì **entro e non oltre le ore 12.00 del 18/10/2013 debitamente compilate.**

I moduli per l'iscrizione si possono trovare presso l'agenzia oppure, sulla pagina "Formazione Professionale" del sito internet della Provincia di Pistoia [www.provincia.pistoia.it](http://www.provincia.pistoia.it) alla voce formazione professionale e successivamente entrando nel link corsi finanziati. Le domande con allegato il Curriculum e la fotocopia del documento di identità possono essere consegnate a mano o inviate, per posta o fax, al numero 0573/991591. In caso di invio tramite posta o fax il mittente dovrà assicurarsi dell'avvenuta ricezione da parte dell'Agenzia. Non fa fede il timbro postale o la ricevuta del fax.

**AMMISSIONE AL CORSO E MODALITA' DI SELEZIONE:** Tutte le domande di iscrizione, dalle quali risulta il possesso dei prerequisiti minimi di accesso, pervenute entro la scadenza del presente avviso, in numero minore o pari ai posti previsti, sono ammesse al corso, senza necessità di selezione (salvo i casi in cui è necessario l'accertamento di specifiche competenze). Qualora il numero delle domande risultasse superiore al numero dei posti disponibili, la Provincia di Pistoia adotterà, seguendo le indicazioni della deliberazione del Consiglio Provinciale n° 77/2004 i seguenti criteri di selezione:

- Test a risposta multipla teso a valutare le conoscenze possedute dal candidato sulla cultura generale del settore, la lingua italiana, la lingua inglese di base e il pacchetto office.
- Colloquio teso a valutare la motivazione alla partecipazione al corso e alla figura professionale in uscita, predisposizione al lavoro al pubblico.

Nel caso in cui, entro la data di scadenza del bando, non si raggiungesse il numero di allievi previsti, il termine di iscrizione si intende prorogato fino al raggiungimento di tale numero e, comunque, salvo indicazioni diverse, non oltre il 15° giorno da tale data. Le ulteriori domande pervenute nei 15 giorni di prova saranno ammesse fino a copertura dei posti disponibili.

E' fatta sempre salva la facoltà della Provincia di non dare avvio all'attività nel caso in cui non venga raggiunto

il numero previsto di allievi. Ai sensi della normativa vigente, nel caso in cui l'attività formativa sia già iniziata, ma non sia stato superato il 10% delle ore di formazione previste nel presente avviso, i posti ancora disponibili o che si rendessero disponibili a causa di rinunce, potranno essere coperti anch'essi, nel rispetto dell'ordine cronologico di arrivo delle domande di partecipazione.

**MODALITA' DI RICONOSCIMENTO CREDITI:** L'agenzia formativa sarà in grado di riconoscere i crediti a chi farà esplicita richiesta dell'avvio del presente percorso. Il candidato a tale proposito dovrà presentare il curriculum vitae europeo corredato da eventuali documenti attestanti titoli di studio, attività lavorative e percorsi formativi svolti. La documentazione dovrà essere presentata in allegato alla domanda di iscrizione al corso. E' riconoscibile al massimo il 50% della quota del percorso formativo.

**PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO:** Al termine delle attività formative di aula e stage verrà organizzata una prova di esame finalizzata a valutare e certificare le competenze acquisite. Non potranno essere ammessi all'esame coloro che non abbiano frequentato almeno il 70% delle ore del percorso formativo e almeno il 50% dello stage. Le prove di valutazione delle competenze, proposte dal responsabile interno dei processi di valutazione dell'organismo formativo saranno le seguenti:

- Test oggettivo
- Prove tecnico pratiche
- Colloquio orale

**TIPOLOGIA DELLA CERTIFICAZIONE FINALE:** La commissione dovrà accertare il possesso da parte dei candidati dell'Unità di Competenza 541 per il rilascio dell'idoneità alla certificazione della specifica competenza.

**INFORMAZIONI:** C/o Ascom Servizi Srl Viale Adua, 126/4 Pistoia tel: 0573/991597-991557 Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13 e dalle 14.30 alle 17.30

C/o Servizio Istruzione e Formazione Professionale di Pistoia, via Tripoli 19, tel:0573/966453 Orario: dalle 9 alle 13 nei giorni martedì e venerdì.

**CONVOCAZIONE:** Tutti gli iscritti al corso devono presentarsi i giorni **23-24 ottobre 2013** alle 9,00 presso Ascom Servizi Srl Viale Adua, 126/4 Pistoia per l'eventuale selezione. La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.

*LA FREQUENZA AL CORSO E' OBBLIGATORIA.*

*IL CORSO FINANZIATO DALLA REGIONE TOSCANA CON IL CONTRIBUTO DEL FONDO SOCIALE EUROPEO E' COMPLETAMENTE GRATUITO.*

**FSE. INVESTIAMO NEL VOSTRO FUTURO**  
**CRESCE L'EUROPA. CRESCE LA TOSCANA**