

# *Master Formazione srl*

*Cod. Accred. LI0746*

*Viale Marconi, 18 – 57023 Cecina*

*tel. 0586/681865 – fax 0586/631277*

*e-mail: [masterformazione@hotmail.com](mailto:masterformazione@hotmail.com)*

*web: [www.masterformazione.com](http://www.masterformazione.com)*

## **NOTE ESPLICATIVE**

### **“GESTIRE L'ACCOGLIENZA TURISTICA”**

Percorso formativo della durata complessiva di N. 162 ORE (di cui 110 ore di aula, 2 ore di orientamento in uscita e 50 ore di stage) per n. 12 allievi (di cui 4 riservati ad utenti inviati dai CPI).

OBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO E' FORMARE OPERATORI CHE RICEVONO IL CLIENTE ALL'INTERNO DI UNA STRUTTURA TURISTICO RICETTIVA (ALBERGO-OSTELLO-CAMPEGGIO AGRITURISMO, BED & BREAKFAST) DANDO E RICEVENDO LE INFORMAZIONI RICHIESTE, CERCANDO DI SODDISFARE LE RICHIESTE DEGLI OSPITI E FORNENDO UNA ASSISTENZA CONTINUA DURANTE IL SOGGIORNO NELLA STRUTTURA. IL PERCORSO INTENDE INOLTRE VALORIZZARE LA CONOSCENZA E LA RELAZIONE CON IL CLIENTE PRESTANDO PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE UTENZE CON ESIGENZE SPECIALI.

#### **Struttura e moduli didattici del percorso formativo:**

- **NORMATIVA TURISTICA**
- **COMUNICAZIONE E APPROCCIO ALL'UTENTE**
- **L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE**
- **SERVIZI ALBERGHIERI**
- **ELEMENTI DI INFORMATICA PER LA GESTIONE ALBERGHIERA**
- **RAPPORTI CON IL TERRITORIO**
- **FORMAZIONE OBBLIGATORIA PER ADDETTI ANTINCENDIO IN ATTIVITA' A RISCHIO DI INCENDIO BASSO)**
- **STAGE 50 ORE (PRESSO ALCUNE STRUTTURE RICETTIVE E ALBERGHIERE DELLA ZONA**
- **ORIENTAMENTO IN USCITA 2 ORE**

**SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO: MASTER FORMAZIONE SRL - VIALE MARCONI, 18 – 57023 CECINA**

**DATA AVVIO:** 10 OTTOBRE 2011 - **TERMINE PRESENTAZIONE DOMANDE:** 26 SETTEMBRE 2011

**REQUISITI MINIMI DI ACCESSO:** IL REQUISITO MINIMO DI INGRESSO E' L'ASSOLVIMENTO DELL'OBBLIGO SCOLASTICO. IN SECONDO LUOGO COSTITUIRA' TITOLO PREFERENZIALE LA CONOSCENZA DI ALMENO DUE LINGUE STRANIERE, ACCERTATE TRAMITE LA VALUTAZIONE DEI TITOLI POSSEDUTI DAI CANDIDATI E TEST SCRITTI DI LINGUA, DA REALIZZARE IN FASE DI SELEZIONE.

**DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE:**

- apposito modulo prestampato reperibile presso MASTER FORMAZIONE SRL VIALE MARCONI, 18 – 57023 CECINA oppure on-line a questo link: <http://www.provincia.livorno.it/formazione/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=531>

- copia titolo di studio o autocertificazione e cv

- fotocopia del documento di identità

**MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE:** Le domande di iscrizione, debitamente compilate sugli appositi moduli e corredate dai documenti richiesti e da una fotocopia del documento di identità dovranno essere presentate presso la sede dell'Agenzia formativa Viale Marconi n. 18 Tel 0586/681865 e-mail [masterformazione@hotmail.com](mailto:masterformazione@hotmail.com) dal giorno **18 luglio 2011** al giorno **26 settembre 2011** dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

La presentazione può avvenire (a mano, per posta o per fax al n. 0586/631277). Il soggetto che invia la domanda per posta o per fax è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa entro la scadenza sopra indicata. Non fa fede il timbro postale.

**INFORMAZIONI:** c/o Agenzia MASTER FORMAZIONE SRL Viale Marconi, 18 57023 CECINA Tel. 0586/681865 dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00 e 16.00-19.00 e c/o il Servizio Lavoro e Formazione Professionale di Livorno, Complesso della Gherardesca, Via G. Galilei 40, Livorno nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì 9,00/12,00

**MODALITÀ E DATA DI SELEZIONE** Qualora il numero delle domande di iscrizione risultasse superiore al numero dei posti disponibili, verrà effettuata una selezione sulla base dell'analisi dei curricula e di un colloquio motivazionale, finalizzato a verificare il possesso dei requisiti, la motivazione a partecipare al percorso formativo e la coerenza del percorso con il proprio profilo formativo e/o lavorativo. Per ciò che riguarda la conoscenza delle lingue straniere (titolo preferenziale), durante il colloquio verranno realizzate le prove di lingue (test scritti) per verificarne il livello di conoscenza.

La **selezione** inizierà il giorno **3 ottobre 2011 alle ore 15.00** presso l'Agenzia MASTER FORMAZIONE SRL Viale Marconi, 18 57023 CECINA. I candidati dovranno presentarsi muniti di un valido documento di identità. La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso. La graduatoria degli ammessi sarà redatta in base ai seguenti criteri: motivazione, analisi cv, risultati alle prove di lingue.

**MODALITA' RICONOSCIMENTO CREDITI:** Non sono previste all'interno del percorso

formativo.

**EVENTUALI PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO** ESAME FINALE, ALLA PRESENZA DI UNA COMMISSIONE D'ESAME ESTERNA DI CUI ALLA DGR 532/09, COMPOSTO DA:PROVA SCRITTA, (QUESTIONARIO RIEPILOGATIVO A RISPOSTA MULTIPLA) ED UNA PROVA PRATICA DI SIMULAZIONE (RELATIVA ALL'APPROCCIO ALL'UTENTE, IN CUI EVIDENZIARE LE DIVERSITA' IN BASE ALLE VARIE TIPOLOGIE DI UTENZA).

**AL TERMINE DEL CORSO VERRA' RILASCIATO UN CERTIFICATO DI COMPETENZE** (previo superamento della verifica finale)

## **COSTO DEL CORSO E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La quota di partecipazione al corso è di € 800,00 ,omnicomprensiva.

Il partecipante è tenuto al pagamento della quota prevista mediante BONIFICO BANCARIO e secondo le seguenti modalità:

1. prima rata, pari al 50% dell'importo, alla frequenza del 40% del monte ore complessivo del percorso formativo;
2. saldo, alla conclusione del percorso formativo.

Sono previste altre eventuali forme di rateizzazione finalizzate a favorire l'utenza.

## **RECESSO E DIMISSIONI**

E' attribuita al partecipante la facoltà di recedere dal contratto, e quindi alla iscrizione al corso, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla data di inizio dello stesso, anticipando la decisione del recesso via fax al n. 0586/631277 o tramite e-mail all'indirizzo [masterformazione@hotmail.com](mailto:masterformazione@hotmail.com) e confermando con lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Qualora la comunicazione di recesso avvenga successivamente a tale data, il deposito non sarà restituito.

In caso di dimissioni per motivi non giustificati, l'importo versato a titolo di prima rata e/o di deposito cauzionale non sarà restituito.

In caso di dimissioni successive all'inizio del corso, il partecipante è tenuto a versare all'Agenzia il dovuto corrispettivo secondo le seguenti modalità:

- a) il 50% del costo del corso, se le dimissioni avvengono oltre 10 giorni dalla data di iscrizione al corso e prima della frequenza del 40% del monte ore previsto;
- b) l'ulteriore 50% del costo del corso, se le dimissioni avvengono dopo la frequenza del 40% del monte ore previsto e prima della conclusione dello stesso, o in caso di mancato conseguimento dell'attestazione finale.