

Master Formazione srl

Cod. Accred. LI0746

Viale Marconi, 18 – 57023 Cecina

tel. 0586/681865 – fax 0586/631277

e-mail: masterformazione@hotmail.com

web: 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 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 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.