



**FISM Regione Toscana** accreditamento regionale n°OF0056, in partenariato con **Human Company**, a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. 16530 del 04/10/2019, organizza il seguente corso formativo di:

**Corso di Qualifica per "Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento" (Fig. n°256)**

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato con le risorse del POR FSE 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.

**DURATA: N. 640 ORE, di cui 192 ore di STAGE**

**DESTINATARI: N. 12 ALLIEVI**

**DESCRIZIONE DELLA FIGURA:** La figura in oggetto svolge attività di pubbliche relazioni, cura l'attuazione delle politiche di comunicazione e di promozione dell'azienda, elabora le politiche del booking. Ha contatti con fornitori ed intermediari. Si occupa di ripartire compiti e responsabilità agli addetti al ricevimento.

**COMPETENZE PROFESSIONALI:** Al termine del percorso saranno sviluppate le seguenti competenze professionali: attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura; organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento; promuovere la struttura nei principali canali di vendita al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura.

**POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:** E' una figura che opera prevalentemente all'interno di strutture ricettive in qualità di operatore altamente specializzato nella gestione dell'accoglienza clienti e nella programmazione della ricettività turistica. Utilizza inoltre con competenza i software gestionali, i portali web e i metodi del social media marketing.

**REQUISITI DI ACCESSO:** Possesso di un titolo di istruzione secondaria superiore o almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento; essere inattivi, inoccupati o disoccupati; conoscenza della lingua inglese di base; ai partecipanti di nazionalità straniera si richiede un livello di conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento.

**DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE:**

- Domanda di iscrizione;
- Curriculum Vitae aggiornato e firmato
- Documento di identità
- Eventuali attestati di corsi di lingue frequentati

**SCADENZA E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE:** Le domande di iscrizione con la relativa documentazione dovranno essere consegnate **entro e non oltre il 12 Febbraio 2020** attraverso le seguenti modalità:

- Invio per email al seguente indirizzo: [formazione@fismservizi.net](mailto:formazione@fismservizi.net);
- Consegna a mano presso la sede dell'agenzia formativa in Viale Edmondo De Amicis n. 185 a Firenze o presso gli uffici FISM in Via di Quarto n. 33 a Bagno a Ripoli, Loc. Rimaggio (FI);

**MODALITA' DI SELEZIONE:** Se il numero dei candidati idonei fosse superiore al numero di partecipanti previsto sarà effettuata una selezione nel mese di Febbraio 2020 (la data, l'ora e il luogo della selezione saranno comunicati tempestivamente ai partecipanti) che consisterà in due elementi di valutazione: analisi del curriculum e colloquio motivazionale; saranno inoltre fatte anche delle domande in lingua inglese finalizzate a valutarne la

conoscenza. Le prove daranno un punteggio su base 100, secondo la seguente distribuzione dei pesi: analisi del curriculum (30%) – colloquio motivazionale (70%).

**RICONOSCIMENTO CREDITI:** Per i partecipanti che ne faranno richiesta è possibile riconoscere crediti formativi in ingresso sulla base della documentazione prodotta al momento dell'iscrizione.

**PERIODO SVOLGIMENTO:** Da Febbraio 2020 a Settembre 2020.  
**SEDE:** Viale Edmondo De Amicis n. 185 - Firenze

**Tu, al centro dei nostri obiettivi**

**STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO:** Il corso prevede n°418 ore di aula, 30 di orientamento e n°192 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno in orario pomeridiano, dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 18.00 circa.

**PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO:**

La prova finale si svolgerà alla presenza di una Commissione nominata dalla Regione Toscana e composta da Esperti del Settore. I candidati affronteranno una prova oggettiva, due prove tecnico-pratiche ed un colloquio.

**OBBLIGHI DI FREQUENZA:** Almeno il 70% delle ore del monte complessivo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage.

**CERTIFICAZIONE FINALE:** Gli allievi idonei conseguiranno l'Attestato di Qualifica di "Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento" di complessità di Livello 4 EQF.

**PER INFORMAZIONI:**

c/o Agenzia formativa: **FISM TOSCANA Viale E. De Amicis n. 185 (FI)** Tel.: 055.0880943 – 055.6821528 - 338.5750801 e-mail [formazione@fismservizi.net](mailto:formazione@fismservizi.net)