

HOSPITALITY AGENT

CORSO DI QUALIFICA PROFESSIONALE



Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (3° Livello E.Q.F.)





VIVIBILITÀ
LUMINOSITÀ
TECNOLOGIA

Le Officine Garibaldi sono un moderno centro polifunzionale che si trova nel cuore di Pisa, in via **V. Gioberti, 39**. Tra i servizi offerti dalla struttura, gli studenti potranno usufruire del **Coffibar** per le loro pause, e della **BLOG - Biblioteca delle Officine Garibaldi**, con più di 100 postazioni per lo studio e accesso Internet gratuito.

OFFICINE GARIBALDI

STUDIARE NON È MAI STATO COSÌ BELLO

Le Officine Garibaldi sono un nuovo e moderno **centro polifunzionale** situato nel cuore della città di **Pisa**, importante polo turistico della Toscana.

Cinquemila metri quadrati con un giardino delle stesse dimensioni, una struttura in vetro con tecnologie di ultima generazione volte alla sostenibilità ambientale e al risparmio energetico.

Un involucro trasparente altamente performante, per valorizzare le antiche mura urbane che scorrono alle spalle dell'edificio, che produce energia elettrica grazie all'impiego di celle fotovoltaiche racchiuse all'interno dello spessore vetrato.

Vivibilità, luminosità e tecnologia sono i temi alla base del progetto. Una "scatola ad alta efficienza", come la definisce l'Architetto ideatore della struttura, Salvatore Re - uno scrigno, che racchiude le molte attività del centro.

Le Officine Garibaldi sono state, fin dalla loro apertura, **un punto di riferimento per i cittadini di tutte le età**, poiché offrono una varietà di **proposte d'eccellenza** a 360 gradi: dalla **formazione** e dalle attività culturali legate alla Biblioteca interna, fino alla valorizzazione del territorio e all'approfondimento di tematiche sociali.

COSA FA L'HOSPITALITY AGENT?

L'**Hospitality Agent** (ovvero l'addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa) opera nel **settore turistico-alberghiero**.

Questa figura, oltre ad avere competenze specifiche di ricevimento e di gestionali di prenotazioni, **deve avere dimestichezza con i social e con la comunicazione on-line**, per interagire velocemente con i potenziali clienti e, nell'eventualità, fronteggiare una recensione negativa.

L'Hospitality Agent avrà anche nozioni di base in materia di **revenue management**, per una corretta gestione delle tariffe.

Un'altra caratteristica sempre più richiesta per questa figura, che sarà acquisita e consolidata durante il percorso formativo, è una spiccata **sensibilità culturale**. Le strutture ricettive hanno ormai una clientela internazionale e un Hospitality Agent **deve sapere come relazionarsi con il turista straniero**, scongiurando così un reclamo o una cattiva recensione con gravi ripercussioni sulla propria **web reputation**.

Quello del turismo è un settore in evoluzione che permette una **rapida crescita professionale**, pur rimanendo uno dei pilastri dell'economia italiana.

UN PERCORSO
FORMATIVO
A 360 GRADI



POSSIBILITÀ
DI CRESCITA
PROFESSIONALE

PERCHÉ SCEGLIERE QUESTO CORSO?

- Il percorso formativo - rivolto ad un **massimo di 15 allievi** - è completato dalla **formazione obbligatoria** per legge per un rapido inserimento nel mondo del lavoro (H.A.C.C.P., Sicurezza sul lavoro, Antincendio).
- Il corso sarà arricchito da **interventi di vip speakers** e da **workshop di approfondimento sui trends del settore**.
- La sede didattica è **facilmente raggiungibile** e ben collegata con i trasporti pubblici, dotata di biblioteca e caffetteria interni.

LE MATERIE DI STUDIO

Gestione delle prenotazioni
Web Marketing per il turismo
Tecniche di vendita turistica
Inglese tecnico
Informatica per la gestione contabile
Norme di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro
Contabilità
Procedure amministrative
Prevenzione, antincendio e norme di comportamento con la clientela, CPI
Il Front office
Promozione e territorio
Normativa inerente il settore turistico ricettivo
Organizzazione back office
Stage



COME ISCRIVERSI

Le domande di iscrizione, redatte sugli appositi moduli reperibili presso una delle due sedi di Artide&Antartide (via Gioberti, 39 - Pisa oppure via S. Antioco, 72 - Navacchio), potranno essere consegnate **entro il 15 Marzo 2019**, accompagnate dalla copia del documento di identità e dalla contabile del pagamento della prima rata, in una delle seguenti modalità:

- **a mano** presso la segreteria di Artide&Antartide al primo piano delle Officine Garibaldi in via V. Gioberti, 39 Pisa,
- trasmesse **via PEC** all'indirizzo artideantartide@legalmail.it,
- inviate a mezzo **raccomandata a/r** ad Artide&Antartide - Via S. Antioco, 72 - 56021 Navacchio - Cascina (PI).

DURATA E FREQUENZA

Il corso - erogato dall'Agenzia Formativa **Artide&Antartide** e **riconosciuto dalla Regione Toscana** con D.D. n. 11962 del 23/07/2018 - ha una durata totale di **900 ore**, di cui **450 di tirocinio e 30 di accompagnamento**. La **frequenza è obbligatoria**: per l'ammissione all'esame finale è necessario aver raggiunto almeno il 70% delle presenze.

Le lezioni saranno articolate su **5 incontri settimanali** della durata di 4 ore, pomeridiani o mattutini.

VOUCHER FORMATIVI

La Regione Toscana - nell'ambito del **POR-FSE 2014-2020** - mette a disposizione voucher formativi di ricollocamento individuale per **disoccupati, inoccupati o inattivi**.

Per maggiori informazioni consulta il sito ufficiale della Regione Toscana (www.regione.toscana.it) oppure **chiama lo 050.8068971** o scrivi a segreteria@artideeantartide.com.

L'Agenzia Formativa offre, a coloro che fossero interessati, un **supporto gratuito** per l'inoltro della pratica di richiesta voucher.



SBOCCHI DI LAVORO CONCRETI

Al termine del percorso e al superamento dell'esame finale, l'Hospitality Agent potrà essere impiegato in varie realtà operanti nel settore, sia di piccole che grandi dimensioni.

L'esperienza acquisita lo porterà ad avere **un percorso di carriera** da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva.

AMMISSIONE, SELEZIONE E RICONOSCIMENTO CREDITI

Per l'ammissione al corso è necessario il **diploma di maturità** e, per gli studenti stranieri, la **conoscenza della lingua italiana** (livello A2) che verrà misurata con un apposito test.

Qualora il numero di domande di ammissione superi quello dei posti disponibili, la selezione verrà effettuata da un nucleo composto dal coordinatore di progetto, dal tutor e da uno tra gli insegnanti, e avrà lo scopo di valutare la motivazione del candidato attraverso un **colloquio motivazionale**. In questa fase sarà data priorità a giovani disoccupati o con contratto atipico che hanno maturato esperienze di stage o di lavoro nel settore del turismo.

Su richiesta dell'allievo, potranno essere **riconosciuti crediti in ingresso** nel rispetto degli standard regionali definiti nell'allegato A *"Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002"* della DGR n. 532/09 e s.m.i..

COSTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA

Il costo del corso è di € **2.000,00 esente IVA**, comprensivo di frequenza, materiale didattico individuale e per le esercitazioni, uso delle attrezzature, tutoraggio, assicurazione contro gli infortuni e rischi civili contro terzi. Il pagamento sarà corrisposto dal contraente in **8 rate** come segue: la prima di € 250,00 da pagarsi alla sottoscrizione del contratto, le rate successive - ossia 7 da € 250,00 - dovranno essere corrisposte entro il 25 di ogni mese successivo all'inizio del corso.

È possibile richiedere “**voucher formativi**”, per maggiori informazioni consulta la sezione dedicata.



MODALITÀ DI RECESSO

Il contraente potrà recedere dal contratto **entro 10 giorni** dalla conferma di avvenuta iscrizione al corso a mezzo comunicazione scritta inviata ad Artide&Antartide tramite:

- raccomandata a/r, all'indirizzo di Artide&Antartide s.r.l. - Via Sant'Antioco 72 - 56021 Navacchio (PI);
- PEC, all'indirizzo artideantartide@legalmail.it.

VIP SPEAKERS

Il corso sarà arricchito da incontri e presentazioni di eccellenze del territorio e del settore turistico, come:

Booking.com, Tripadvisor, Expedia, Teamwork, Customer Alliance, Blastness... e molti altri!

CON LA COLLABORAZIONE DI:



agriturismo
collesverde



CON IL SUPPORTO DI:





HISPANICO HOTELS GROUP



PER INFO E ISCRIZIONI:

Artide&Antartide
via V. Gioberti, 39 - Pisa
tel. 050.8068971
segreteria@artideeantartide.com
www.artideeantartide.com



L'Agenzia Formativa Artide&Antartide s.r.l. è
accreditata dalla Regione Toscana (codice di accreditamento PI 0216).
Sede legale: via S. Antioco, 72 - 56021 Navacchio (PI)