

**L'Agenzia Formativa Artide & Antartide S.r.l. (accreditamento regionale n° PI0216)**  
organizza, in virtù del "riconoscimento" concesso, ai sensi della L.R. n.32/02 art. 17 comma 1 lettera b)  
dalla Regione Toscana- UTR di Pisa e Siena, con D.D. n. 11962 del 23/07/2018  
il seguente corso di **QUALIFICA (3 Livello EQF)**:

## **ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA**

**Numero di allievi previsti: 15**

### **FINALITÀ DELL'AZIONE**

Il percorso formativo ha come obiettivo formativo generale l'acquisizione di tutte le conoscenze e competenze tecnico-professionali per poter operare nel settore del turismo ricettivo. In particolare, il corso intende formare una figura diurna e notturna che riceve il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (albergo-ostello-campeggio) in grado di ricevere e fornire informazioni richieste, in modo da soddisfare le richieste degli ospiti. La figura si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. Infine, durante il ricevimento notturno (portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno.

### **POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI**

La figura trova collocazione in strutture turistico ricettive (albergo-ostello-campeggio)

### **STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO**

Il corso ha una durata complessiva di 900 ore, articolate in 420 di teoria, 450 di tirocinio e 30 ore di attività di accompagnamento.

Le lezioni si svolgeranno dal lunedì al venerdì, con incontri pomeridiani o mattutini della durata di 4 ore. Il tirocinio si svolgerà presso strutture turistico ricettive.

La frequenza al corso è obbligatoria. È necessario, però, aver frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage, per essere ammessi all'esame di qualifica finale.

### **SEDE DI SVOLGIMENTO**

Officine Garibaldi- unità locale di Artide & Antartide, Via Gioberti n. 39 PISA

### **REQUISITI MINIMI DI ACCESSO E MODALITÀ DI VERIFICA**

Il corso è rivolto a tutti coloro che hanno compiuto la maggiore età ed abbiano adempiuto al diritto-dovere allo studio. Per gli allievi di nazionalità straniera si richiede una conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue. Le conoscenze linguistiche saranno verificate attraverso un test di ingresso da conservare agli atti dell'organismo formativo.

### **MODALITÀ RICONOSCIMENTO CREDITI**

Su richiesta dell'allievo, potranno essere riconosciuti crediti in ingresso secondo le modalità e nei termini stabiliti dalla normativa in materia. La richiesta dovrà essere presentata unitamente alla domanda di iscrizione allegando documentazione formale (titoli di studio, certificazioni, attestati, ecc.) che dimostri il possesso di conoscenze e competenze.

### **PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO**

A fine di ogni UF sarà prevista una prova scritta a risposta chiusa con scelta multipla. Invece, per l'accertamento delle competenze alla fine di ciascuna ADA, sono previste: una prova scritta sotto forma di test con domande a risposta chiusa con scelta multipla, un colloquio e una prova tecnico-pratica (simulazione, esercitazione individuale o di gruppo). Per l'esame finale per il conseguimento della qualifica alla fine delle 3 ADA previste, sono previste

n.3 prove: 1) n.1 prova scritta con domande a risposta chiusa con scelta multipla, suddivisa in sezioni riconducibili a ciascuna delle 3 ADA, 2) n.1 colloquio orale 3) n.1 prova di simulazione tecnico-pratica.

### **COSTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA**

Il costo del corso è di € 2000 comprensivo di tassa di iscrizione, IVA, verifiche intermedie ed esami finali oltre a materiale didattico individuale e collettivo, attrezzature, assicurazione contro gli infortuni ecc.

### **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

L'importo della retta 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. In caso di omesso pagamento di due rate il contraente perderà il beneficio della dilazione di pagamento in rate mensili e dovrà corrispondere in un'unica soluzione l'intero importo residuo.

### **MODALITÀ DI RECESSO**

L'allievo potrà avvalersi del diritto di recesso da esercitarsi nel termine di 10 giorni dalle conferma di avvenuta iscrizione al corso, tramite comunicazione scritta che potrà essere trasmessa alla società A&A via email all'indirizzo [artideantartide@legalmail.it](mailto:artideantartide@legalmail.it) o a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Artide & Antartide s.r.l. - Via Sant'Antioco 72 - 56021 Navacchio (PI). L'iscrizione si intende confermata, qualora sia consegnata a mano presso la segreteria dell'agenzia, il giorno della consegna stessa e della sottoscrizione del contratto, qualora pervenga via PEC o fax nel momento in cui l'agenzia comunica l'avvenuta ricezione della documentazione. Qualora il partecipante non si presenti al corso a partire dalla data di inizio regolarmente comunicata, od interrompa la frequenza, per cause non ascrivibili all'ente organizzatore, egli dovrà comunque versare l'intero importo della retta pari a € 2000.

### **ISCRIZIONI**

I moduli di iscrizione possono essere reperiti presso la sede dell'agenzia formativa e potranno essere consegnati a mano presso gli uffici della sede dell'agenzia formativa Artide & Antartide S.r.l., o inviate tramite email all'indirizzo [segreteria@artideantartide.com](mailto:segreteria@artideantartide.com), accompagnate dalla copia del documento di identità, a partire dal **18/12/2018** ed entro e non oltre il **15/3/2019**. Il termine di iscrizione al corso si intende prorogato fino al raggiungimento del numero degli allievi previsti. È fatta salva la facoltà dell'Agenzia, qualora non si raggiungesse il numero di allievi minimo previsto, di non dare avvio all'attività. Nel caso di revoca del riconoscimento da parte dell'UTR, il partecipante al corso può recedere dal contratto e ottenere la restituzione della somma versata.

### **MODALITÀ DI AMMISSIONE E SELEZIONE**

Nel caso in cui 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 verrà data priorità a giovani disoccupati o con contratto atipico che hanno maturato esperienze di stage o di lavoro nel settore del turismo.

### **COMUNICAZIONI**

Tutti gli iscritti saranno avvertiti telefonicamente in tempo utile, per tutte le comunicazioni inerenti l'attività.

### **INFORMAZIONI**

Artide & Antartide S.r.l. - Via S. Antioco n. 72 - Navacchio (PI) Tel. 050776918  
- e-mail [segreteria@artideantartide.com](mailto:segreteria@artideantartide.com) Sito: [www.artideantartide.com](http://www.artideantartide.com)