

**AVVISO PUBBLICO PER L'ATTUAZIONE DEL PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE PROFESSIONALE  
DELLA PROVINCIA DI SASSARI**

**ANNUALITA' 2009/2010**

**CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE CUP I25C1103760002**

**“TECNICO DELLE ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL CLIENTE, PROMOZIONE DELLA STRUTTURA  
RICETTIVA E GESTIONE DEL PERSONALE PREPOSTO AL RICEVIMENTO”**

**SEDE BONORVA**

<b>SETTORE</b>	Servizi turistici, ricettivi e ristorazione
<b>PROFILO PROFESSIONALE</b>	All'interno di strutture ricettive, svolge attività di pubbliche relazioni, cura l'attuazione delle politiche di comunicazione e di promozione dell'azienda, anche partecipando a fiere di settore o a workshop. Elabora le politiche del booking e gestisce e coordina le attività di allotment. Gestisce direttamente i rapporti con fornitori e intermediari (agenti di viaggi e Tour Operator). Coordina il personale addetto al ricevimento, assegnando compiti e responsabilità, in funzione di un utilizzo efficace ed efficiente delle risorse a disposizione e nel rispetto dei vincoli di budget.
<b>OBIETTIVO DEL CORSO</b>	Obiettivo del corso e formare una figura professionale in grado di svolgere sulla base del piano di promozione della struttura, e d'intesa con la direzione/proprietà, azioni di marketing delle offerte definite sui principali canali di vendita (fiere, workshop di settore ecc.) e presso i principali operatori turistici (tour operator, agenzie di viaggi) al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura. Definire i turni settimanali del personale addetto al ricevimento, organizzando orari, ferie, permessi sulla base delle esigenze del regolare funzionamento del servizio e tenendo conto delle esigenze individuali. Verificare il rispetto degli standard qualitativi definiti dalle politiche di customer care dell'azienda nello svolgimento delle attività di ricevimento/congedo del cliente.
<b>SEDE DI SVOLGIMENTO</b>	BONORVA
<b>DURATA</b>	<b>ORE 800</b>
<b>ORARIO CORSUALE</b>	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.45 alle ore 14.00 con 15 minuti di pausa al termine della 3° ora
<b>DISCIPLINE DEL CORSO</b>	Gestione delle emergenze antincendio ore 8, Primo soccorso ore 16, Pari Opportunità ore 4, Informatica ore 60, Lingua Inglese ore 80, Lingua Tedesca ore 100, Legislazione di riferimento e deontologia professionale ore 32, Tecnica Turistica ore 50, Gestione delle attività della reception ore 100, Gestione delle risorse umane ore 40, Marketing e promozione turistica ore 70, Customer satisfaction e qualità dei servizi ore 40
<b>STAGE</b>	<b>ORE 200</b>
<b>INDENNITÀ PREVISTE</b>	Indennità frequenza €2,00 ora frequenza Indennità trasporto per i non residenti (secondo tabelle Arst) Indennità sostitutiva mensa pari a €1,00 ora qualora si superassero le 6 ore giornaliere
<b>QUALIFICA E CERTIFICAZIONI</b>	Attestato di qualifica professionale 2° Livello, previo esame finale da sostenere dinanzi alla Commissione d'esame, istituita dall'Assessorato al Lavoro ai sensi della L.845/78 e L.R.47/79 Certificazioni di "Addetto antincendio rischio medio" e di "Addetto al primo soccorso".

<b>DESTINATARI E REQUISITI D'ACCESSO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maggiore età;</li> <li>- Stato di disoccupazione o inoccupazione;</li> <li>- Residenza in Sardegna, con priorità per i residenti nella Provincia di Sassari e/o Emigrati disoccupati o inoccupati di cui all'articolo 21 comma 4 L.R.n.7/1991;</li> <li>- Diploma superiore e/o Laurea.</li> </ul> <p>I requisiti richiesti dovranno essere posseduti alla data di presentazione della domanda e all'avvio del corso.</p>
<b>SELEZIONE</b>	<p>Qualora il numero delle domande pervenute e in regola con i requisiti richiesti, superasse il numero degli allievi previsti per il corso si provvederà ad indire pubblica selezione così come previsto nell'apposita sezione del progetto approvato. L'avviso di selezione con l'indicazione della sede del giorno e dell'ora, sarà pubblicato sui siti <a href="http://www.uniformconfcommercio.it">www.uniformconfcommercio.it</a> – <a href="http://www.performasardegna.it">www.performasardegna.it</a> , trasmesso ai CSL di riferimento ed alla Provincia di SASSARI. Tutti gli ammessi verranno inoltre avvisati attraverso comunicazione mail e telefonica.</p> <p><b>E' PREVISTA PRIORITA' PER I RESIDENTI NELLA PROVINCIA DI SASSARI</b></p>
<b>PROCEDURE SELETTIVE</b>	<p>La selezione si svolgerà c/o la sede del corso Lo svolgimento della selezione avverrà secondo le seguenti modalità: <b>Test multidisciplinare – psicoattitudinale- Colloquio motivazionale.</b> <b>Il Test multidisciplinare - psicoattitudinale</b> prevede un elaborato contenente 40 domande suddiviso in tre parti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la prima volta a valutare il possesso di nozioni di cultura generale</li> <li>• la seconda a verificare le conoscenze di base tecnico-professionali sulle discipline che verranno trattate nel percorso formativo</li> <li>• la terza mirata a valutare le funzioni cognitive, ovvero le diverse abilità di ragionamento verbale, numerico, astratto e spaziale.</li> </ul> <p><b>Criteri di valutazione Test multidisciplinare – psicoattitudinale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il test suddiviso nelle parti su esposte, sarà corretto attribuendo il punteggio di <b>1</b> (uno) punto per ciascuna risposta esatta e <b>0</b> (zero) punti per ciascuna risposta inesatta e/o non data. Votazione massima raggiungibile <b>40 punti</b>.</li> </ul> <p><b>Il Colloquio motivazionale</b> è mirato a valutare l'aspetto motivazionale del candidato nei confronti del percorso formativo proposto e la corrispondenza del soggetto stesso con la figura professionale in uscita dall'intervento formativo. Il colloquio a carattere individuale avrà come base comune una griglia contenente 4 domande atte a rilevare la motivazione al corso, al lavoro ed alla professione.</p> <p><b>Criteri di valutazione Colloquio motivazionale:</b> oggetto di valutazione per ciascuna delle 4 domande contenute nella griglia predisposta ad hoc per il colloquio motivazionale saranno: la motivazione, l'attitudine e le capacità relazionali, a ciascuno di questi indicatori è stato assegnato un punteggio da <b>1 a 5</b>, permettendo a ciascuna risposta di raggiungere un max di <b>15 punti</b> per un totale complessivo di <b>max 60 punti</b></p> <p><b>Verranno giudicati idonei e quindi riservati tutti coloro che riporteranno una votazione compresa tra 60 e 100 punti. In caso di rinunce degli allievi effettivi si attingerà dalla graduatoria dei riservati seguendo l'ordine indicato.</b></p> <p>La graduatoria finale dei 15 allievi effettivi ammessi al corso scaturirà dalla somma dei punteggi riportati nel test multidisciplinare psicoattitudinale e nel colloquio motivazionale, La graduatoria degli allievi ammessi al corso, degli eventuali uditori e riservati, nonché dei non idonei, unitamente alla convocazione per la sottoscrizione della formale accettazione alla frequenza al corso verrà pubblicata entro <b>10 giorni</b> dalla data delle selezioni nei siti <a href="http://www.uniformconfcommercio.it">www.uniformconfcommercio.it</a> – <a href="http://www.performasardegna.it">www.performasardegna.it</a></p>

PER ULTERIORI INFORMAZIONI CONTATTARE I NOSTRI UFFICI 070 4525506  
DALLE ORE 10 ALLE ORE 12 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ O CONSULTARE I SITI  
[www.uniformconfcommercio.it](http://www.uniformconfcommercio.it) [www.performasardegna.it](http://www.performasardegna.it)



CAPOFILA