



# Steward/Hostess porto e territorio

Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale

approvato con D.D.13953 del 30/11/2016

SERINDFORM SRL (cod. accr. Regionale MS0057) in ATS con CONFARTIGIANATO IMPRESE LUCCA Codice fiscale: 80003690460; ITALIAINDUSTRIA srl (cod. accr. Regionale MS0346); SO.GE.S.A. 2000 SRL (cod. accr. Regionale LU0380); I.S.I. Carlo Piaggia (cod. accr. Regionale LU0624); TD Group Italia Srl (cod. accr. Regionale PI135); Teseo (cod. accr. Regionale LU0333); I.I.S. "E. Barsanti" (cod. accr. Regionale MS0608); FREE P.I.C.A.S. So (cod. accr. Regionale MS0990); O.R.N.I.C. NAUTICA (Codice fiscale: 00084130459). In collaborazione con: Università degli Studi di Pisa - Dipartimento di Ingegneria Civile e Industriale.

**"Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato con le risorse del POR FSE TOSCANA 2014-2020 e rientra nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani"**

<p>ARTICOLAZIONE E CONTENUTI DEL PERCORSO FORMATIVO</p>	<p>Il percorso formativo ha l'obiettivo di formare una figura di coordinamento che in sede di accoglienza della nave in porto sia in grado di coordinare le esigenze del cliente con le professionalità presenti in loco ed eventualmente con i servizi disponibili sul territorio.</p> <p>Il corso ha una durata complessiva 600 ore, di cui 180 in stage (30%) e 30 di accompagnamento, articolate nelle seguenti Unità Formative: U.F.1 - Tecniche di accoglienza e di assistenza alla clientela (45 ore); U.F.2 - Qualità del servizio e customer satisfaction (20 ore); U.F.3 - Tecniche di comunicazione nel contesto nautico (45 ore); U.F.4 - Il territorio e l'offerta dei servizi (60 ore); U.F.5 - Lingua inglese per il settore nautico (30 ore); U.F. 6 - Sicurezza nella nautica da diporto (25 ore); U.F.7 - Normative del settore turistico e nautico (45 ore); U.F.8 - Marketing, web marketing e social network (60 ore); U.F.9 - Tecniche e pratiche di ormeggio e disormeggio (60 ore), Stage (180).</p> <p>Possono essere riconosciuti crediti formativi per le seguenti unità formative: Qualità del servizio e customer satisfaction – 20 ore Lingua inglese per il settore nautico – 30 ore</p>
<p>REQUISITI ACCESSO E DESTINATARI</p>	<p>Il percorso formativo è rivolto a <b>12 allievi</b>, di cui almeno 3 donne ed un soggetto svantaggiato, <b>maggiorenni, disoccupati, inoccupati ed inattivi</b>. Per accedere è previsto il possesso di</p> <p>1 - Licenza Media Inferiore con <b>esperienza lavorativa di almeno 3 anni</b> nell'ambito del front office, dell'accoglienza turistica, delle attività in ambito portuale (attività di banchina) o della ricettività.</p> <p>Oppure</p> <p>2 - <b>diploma</b> (titolo di istruzione secondaria superiore)</p> <p>Per chi non avesse certificazioni di Lingua Inglese di livello alte A2, ed ECDL Full dovrà effettuare un test di idoneità. I cittadini stranieri I cittadini stranieri dovranno dimostrare di possedere conoscenze della lingua italiana di livello Alte A2. In mancanza di certificazioni i candidati dovranno sostenere i test di ingresso.</p>
<p>SELEZIONE</p>	<p>Nel caso in cui il numero di iscritti superi il numero previsto (di almeno il 20%), si provvederà ad una selezione, strutturata in 2 prove: prova psicoattitudinale e colloquio individuale.</p>
<p>CREDITI FORMATIVI</p>	<p>I crediti formativi potranno essere riconosciuti per le seguenti unità formative: Qualità del servizio e customer satisfaction – 20 ore e Lingua inglese per il settore nautico – 30 ore</p>
<p>INFORMAZIONI E ISCRIZIONI</p>	<p>Le domande di iscrizione, redatte su appositi modelli, correlate da: curriculum vitae; fotocopia del titolo di studi conseguito; fotocopia del documento di identità; fotocopia del codice fiscale; documentazione che attesti un eventuale situazione di svantaggio sociale/economico; certificazioni di lingua/informatica, dovranno essere consegnate presso l'Agenzia Formativa Serindform S.r.l. in Galleria Leonardo da Vinci n. 20 - 54100 Massa dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal Lunedì al Venerdì <b>entro e non oltre le ore 18:00 del 09/02/2018</b> debitamente compilate, in regola con la vigente normativa sull'imposta di bollo. Per info: Serindform srl: tel. 0585-810009 email:<a href="mailto:info@serindform.it">info@serindform.it</a>; <a href="http://www.serindform.it">www.serindform.it</a>; <a href="https://www.facebook.com/serindform">https://www.facebook.com/serindform</a>. L'eventuale selezione si terrà presso Serindform in Galleria Leonardo da Vinci, 20 il 15/02/2018 ore 9:00.</p>
<p>INDICAZIONI SULLA FREQUENZA DEL PERCORSO</p>	<p>Il corso, con frequenza obbligatoria, si svolgerà a Massa. È previsto che ogni alunno superi il 70% delle presenze e che svolga almeno il 50% delle ore previste per lo stage.</p>
<p>CERTIFICAZIONE FINALE</p>	<p>Il percorso formativo è finalizzato al rilascio della <b>qualifica di Tecnico della gestione dell'accoglienza ai passeggeri porti/diporti e dell'informazione e promozione dei servizi del porto turistico, porto passeggeri e del territorio locale</b> (439). La qualifica professionale si ottiene con l'acquisizione delle seguenti ADA/UC</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) UC 1923 – ADA Assistenza nelle operazioni di ormeggio e disormeggio</li> <li>2) UC 1924 – ADA Gestione dei servizi di accoglienza ed assistenza</li> <li>3) UC 1925 – ADA Gestione delle attività di consulenza e informazione turistica</li> <li>4) UC 1926 – ADA Gestione delle attività di marketing</li> </ol> <p>Per ogni ADA/UC sarà predisposta un'apposita prova pratica, mentre il colloquio finale sarà unico e riguarderà tutte le 4 ADA/UC.</p>