



**Programma Operativo Fondo Sociale Europeo- Regione Liguria 2014-2020
ASSE 1 "Occupazione"**



FONDAZIONE ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE
Capofila ATI con Opera Diocesana Madonna dei Bambini Villaggio del Ragazzo e Lavagna
Sviluppo scrl

SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO: ESPERTO FRONT OFFICE	
INFORMAZIONI GENERALI	
ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIÀ	<p>Al termine del corso gli allievi potranno conseguire l'ATTESTATO DI FREQUENZA al corso.</p> <p>Inoltre il programma del corso prevede il rilascio, se non già in possesso dei partecipanti, delle certificazioni IMO-STCW/78-95 a seguito della partecipazione ai corsi e al superamento degli esami di Basic Safety Training.</p>
DESTINATARI	<p>Il corso è rivolto a n. 22 giovani e adulti, disoccupati o in stato di non occupazione, cittadini comunitari ed extracomunitari in possesso di permesso di soggiorno illimitato, in possesso di Diploma quinquennale di scuola secondaria superiore, con ottima conoscenza della lingua inglese.</p> <p>Costituiranno requisiti preferenziali la buona conoscenza di ulteriori lingue, la conoscenza del pacchetto Office e precedenti esperienze in professioni analoghe.</p> <p>N. B. Per i candidati che hanno conseguito il titolo di studio richiesto all'estero, si richiede equipollenza (rilasciata da MIUR - Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca) o attestazione di valore (rilasciata dall'Ambasciata Italiana del paese di provenienza).</p> <p>Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni.</p>
PARI OPPORTUNITÀ	<p>L'accesso ai corsi avviene nel rispetto dei principi fissati dal D. Lgs. N. 198/2006 (11 aprile 2006).</p>
FIGURA PROFESSIONALE	<p>Il corso "Esperto front office" prevede moduli comuni a tutti i partecipanti e un modulo specialistico per due profili in uscita, il Guest service agent e l'Excursion Tour escort, cui verranno assegnati i partecipanti in base agli esiti della selezione, alle necessità aziendali, alle attitudini e preferenze dei candidati.</p> <p>Entrambe le posizioni hanno una conoscenza molto buona delle lingue che consente loro di comunicare con gli Ospiti delle diverse nazionalità presenti a bordo. Hanno un'elevata capacità di problem solving, ottime doti comunicative e utilizzano strumenti informatici</p>

	<p>La principale funzione del Guest Service Agent è quella di accogliere l'Ospite con una calda e amichevole accoglienza. I principali obiettivi della posizione sono: fare sentire a suo agio l'Ospite, rispondere alle domande e risolvere i problemi nel minor tempo possibile. E' una delle figure chiave di bordo nel trasmettere entusiasmo agli Ospiti e farli quindi tornare per altre crociere. Il Guest Service Agent è anche responsabile di alcune transazioni finanziarie.</p> <p>L' Excursion Tour escort supporta il dipartimento Escursioni nelle operazioni generali di promozione e organizzazione dei tour a terra e può accompagnare gli ospiti nei tour. Conosce pertanto i porti di scalo e le escursioni offerte, deve garantire il raggiungimento delle aspettative degli ospiti e trasmettere entusiasmo, in linea con le politiche della Società.</p>
<p>MERCATO DEL LAVORO</p>	<p>Il progetto discende da un accordo finalizzato all'inserimento lavorativo da parte di MSC Crociere che garantisce, entro 6 mesi dal termine del corso, l'impegno ad assumere, con contratto a tempo determinato della durata di 6 mesi (-1 mese + 15 giorni a discrezione dell'Armatore) ed inquadramento C.C.N.L. per i marittimi imbarcati su navi da crociera, almeno il 70% degli allievi che termineranno positivamente il percorso formativo, conseguendo l'attestato di frequenza previsto e che risulteranno idonei allo svolgimento del ruolo previsto.</p> <p>In via prevalente la figura professionale trova occupazione nel settore dei trasporti marittimi e nello specifico presso Compagnie di Navigazione che impieghino tale figura a bordo. In via alternativa può trovare sbocco occupazionale in strutture di terra.</p>
<p>MODALITÀ DI ISCRIZIONE</p>	<p>Per accedere alla selezione gli interessati dovranno presentare apposita domanda di iscrizione disponibile presso la sede della Fondazione ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE – Villa Spinola Grimaldi, via Aurelia 272 – 16033 Lavagna (Genova) Tel. 0185.394082 - Orario 09,00–16,30 dal lunedì al venerdì oppure scaricabile dal sito: www.accademiamarinamercantile.it</p> <p>Le domande di iscrizione, in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo (apporre marca da bollo da € 16,00), debitamente compilate e con i relativi allegati, dovranno essere consegnate esclusivamente:</p> <p>a mano presso la sede di Fondazione ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE, Villa Spinola Grimaldi, via Aurelia 272 – 16033 Lavagna (Genova) Tel. 0185.394082 - Orario 09,00–16,30 dal lunedì al venerdì,</p> <p>oppure inviate via mail (allegando esclusivamente in formato pdf la scansione dell'originale della domanda di iscrizione, in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo, debitamente compilata e con i relativi allegati) all'indirizzo: frontoffice@accademiamarinamercantile.it</p> <p><u>Non saranno accettate domande pervenute tramite modalità differenti da quelle sopra esposte.</u></p> <p>In caso di invio tramite mail, la domanda di iscrizione in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo, debitamente compilata in originale e con i relativi allegati dovrà essere consegnata a mano prima dello svolgimento della prima prova scritta di selezione, pena l'esclusione dalla stessa.</p> <p>Per eventuali informazioni scrivere al seguente indirizzo di posta elettronica: frontoffice@accademiamarinamercantile.it</p>

	<p><u>Il termine per la presentazione delle domande è alle ore 12.00 del 16/02/2018</u></p> <p><u>Non saranno accettate</u> domande inviate tramite modalità differenti da quelle sopra previste o compilate in modo non corretto o incomplete o mancanti degli allegati indicati o pervenute oltre le ore 12.00 del 16/02/2018, anche se inviate entro il termine indicato.</p> <p>Alla domanda di iscrizione compilata in ogni sua parte e in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo (marca da bollo di 16 euro), dovrà essere allegato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Copia fotostatica di un documento d'identità</i> - <i>Curriculum vitae in formato europeo corredato da fototessera</i> - <i>Copia del titolo di studio</i> - <i>Eventuale equipollenza o attestazione di valore (per i candidati che hanno conseguito il titolo di studio richiesto all'estero)</i> <p><u>Modalità di presentazione delle domande:</u> <u>dalle ore 09.00 del 22/12/2017 entro e non oltre le ore 12.00 del 16/02/2018.</u></p> <p>Si segnala l'opportunità di un accesso costante al sito internet di Accademia per verificare eventuali comunicazioni e informazioni.</p> <p>L'Ente non si assume alcuna responsabilità per la dispersione o il ritardo di comunicazioni dipendenti da inesatte indicazioni da parte dei candidati oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento dell'indirizzo indicato nella documentazione inviata, né per eventuali disguidi imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore o comunque per fatti non imputabili all'Ente stesso.</p>
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO	
DURATA E STRUTTURA DEL CORSO	<p>Il corso ha una durata complessiva di 240 ore suddivise in 216 ore di teoria/pratica e 24 ore di stage/affiancamento on the job:</p> <p>1 Modulo Orientamento e familiarizzazione con l'ambiente marittimo e aziendale (Orientation, Comunicazione, Sistema di valutazione del personale e percorsi di carriera)</p> <p>2 Modulo Linguistico (Lingua inglese)</p> <p>3 Modulo Sicurezza in mare e sicurezza a bordo (BST, Security Awareness, istruzione e addestramento personale navi passeggeri - per il conseguimento delle Certificazioni obbligatorie per l'imbarco, il sistema di sicurezza in Azienda)</p> <p>4 Modulo specialistico Guest service agent Ruolo ed etica professionale, accoglienza cliente, customer care and satisfaction, tecniche relazionali, transazioni e gestione cassa e strumenti informatici</p> <p>Excursion Tour Escort Ruolo ed etica professionale, tecniche e strategie di vendita, customer care, pacchetti escursioni</p> <p>5 Modulo: Stage – Affiancamento on the job</p>
ARTICOLAZIONE E FREQUENZA	<p>Il corso si svolge presso le seguenti sedi:</p> <p>-Fondazione Accademia Italiana Marina Mercantile- Villa Spinola Grimaldi, Via Aurelia 272, Lavagna (Genova)</p> <p>di norma dal lunedì al sabato con un orario che sarà articolato su</p>

	<p>40/48 ore settimanali.</p> <p>Il Modulo di Basic Safety Training, per il quale è prevista un'articolazione differente, si svolge presso il Centro Autorizzato CMA Sistemi Antincendio, Via Ungaretti 14/O nero, Genova.</p> <p>Durante l'affiancamento on the job sarà rispettato l'orario dell'azienda di inserimento.</p> <p>La frequenza è obbligatoria e il numero massimo di assenze concesso è pari al 15% delle ore totali del corso. In caso di superamento della percentuale di assenze l'allievo verrà dimesso dal corso.</p>
STAGE	Lo stage, definito come "Affiancamento on the job" si realizzerà attraverso 24 ore dedicate all'acquisizione delle competenze specifiche del ruolo a bordo delle navi di MSC Crociere.
PROVVIDENZE A FAVORE DELL'UTENZA	Euro 1,00 per ogni ora di corso effettivamente frequentata, come indennità sostitutiva del servizio mensa (se non fornita), nel caso in cui le ore giornaliere di aula siano almeno 7, articolate su due turni.
REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE	
AMMISSIONE AL CORSO	È subordinata al superamento delle prove di selezione ed è condizionata dall'esito positivo delle visite mediche, svolte presso strutture sanitarie e volte ad accertare l'idoneità alla mansione specifica ai sensi D. Lgs. N. 81/08
TITOLO DI STUDIO RICHIESTO	Diploma di scuola secondaria superiore quinquennale
ESPERIENZA PROFESSIONALE	
ULTERIORI REQUISITI DI ACCESSO	Ottima conoscenza della lingua inglese.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE <i>(La selezione è svolta a cura del soggetto attuatore del corso)</i>	
COMMISSIONE DI SELEZIONE	La commissione di selezione è composta da almeno 3 componenti di cui: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Uno psicologo iscritto all'Albo ❖ Un esperto di settore ❖ Un rappresentante dell'Ente di Formazione Accademia in qualità di esperto o tutor/coordinatore
SEDE DELLE PROVE	Le selezioni si svolgeranno nella provincia di Genova, presso sede da definirsi. <ul style="list-style-type: none"> o Le prove impegneranno i candidati complessivamente per 2 giornate
TIPOLOGIA DELLE PROVE	I candidati ammessi alla selezione dovranno svolgere le seguenti prove: <ul style="list-style-type: none"> - prova scritta (test psico-attitudinale, test di lingua inglese) - prova orale (prova di gruppo e colloquio individuale)
MODALITÀ DI CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI E DI COMUNICAZIONE DEGLI ESITI DELLE PROVE	L'elenco dei candidati ammessi alla prova scritta, l'elenco dei candidati non ammessi alla prova scritta e la data di convocazione per lo svolgimento della prova scritta saranno visibili sul sito www.accademiamarinamercantile.it ed affissi in modo visibile presso la sede della Fondazione Accademia Italiana della Marina Mercantile-Villa Spinola Grimaldi, in via Aurelia 272, 16033 Lavagna (Genova), successivamente alla chiusura delle iscrizioni. L'elenco alfabetico dei candidati ammessi alla prova orale e la data di convocazione per lo svolgimento della prova orale saranno visibili sul sito www.accademiamarinamercantile.it ed affissi in modo visibile presso la sede della Fondazione Accademia Italiana della Marina Mercantile - Villa Spinola Grimaldi, in via Aurelia 272, 16033 Lavagna (Genova)

	<p>successivamente allo svolgimento della prova scritta.</p> <p>L'elenco alfabetico dei candidati ammessi al corso e l'elenco alfabetico delle riserve saranno visibili sul sito www.accademiamarinamercantile.it ed affissi in modo visibile presso la sede della Fondazione Accademia Italiana della Marina Mercantile - Villa Spinola Grimaldi, in via Aurelia 272, 16033 Lavagna (Genova) al termine delle procedure di assegnazione dei punteggi delle prove.</p> <p>I candidati ammessi al corso verranno comunque contattati telefonicamente.</p> <p>Per ulteriori informazioni rivolgersi a Fondazione Accademia Italiana della Marina Mercantile contattando il numero Tel. 0185.394082 oppure tramite e-mail all'indirizzo entertainer@accademiamarinamercantile.it visitare il sito www.accademiamarinamercantile.it</p> <p>La mancata presenza alle prove di selezione nel giorno e orario di convocazione sarà considerata rinuncia alla partecipazione al corso.</p>
PROVA SCRITTA	<p>La prova scritta sarà così articolata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Test psicoattitudinale - Test di lingua inglese <p>Al termine della prova scritta verrà redatta la graduatoria relativa.</p> <p>I primi 60 classificati, risultanti dalla graduatoria della prova scritta saranno ammessi alla prova orale, fatti salvi gli eventuali pari merito o le sostituzioni per assenza.</p>
PROVA PRATICA	Non prevista
COLLOQUIO	<p>La prova orale consisterà in una prova di gruppo e in un colloquio individuale che verterà su argomenti generali atti ad individuare le caratteristiche individuali, le attitudini, le motivazioni del candidato in relazione agli obiettivi del corso, al percorso professionale e al Curriculum Vitae, anche attraverso alcune domande in lingua straniera.</p>
VALORI PERCENTUALI ATTRIBUITI ALLE PROVE	<p>I pesi attribuiti alle prove sono i seguenti:</p> <p>40 % Prova scritta (punteggio massimo 40 punti): 15 punti - Test psico-attitudinale 25 punti - Test di lingua inglese</p> <p>60 % Prova orale (punteggio massimo 60 punti): 20 punti - Prova di gruppo 40 punti - Colloquio</p> <p>Il punteggio finale sarà dato dalla somma dei punteggi ottenuti nelle prove e sarà espresso in centesimi, fino ad un massimo di 100 punti. Al termine della selezione sarà redatta graduatoria finale in base alla quale saranno ammessi al corso i primi 22 candidati.</p> <p>E' previsto un punteggio minimo di idoneità per i candidati pari a 50/100. I candidati che non dovessero raggiungere tale punteggio minimo, sommando i punteggi ottenuti nelle diverse prove, non saranno pertanto ritenuti idonei.</p>
ULTERIORI CRITERI DI AMMISSIONE AL CORSO	Non previsti
<p>PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA Programma Operativo ASSE 1 "Occupazione" - Regione Liguria FSE 2014 - 2020</p>	