



Unione europea
Fondo sociale europeo



Regione Liguria

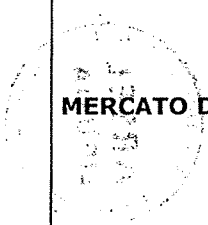


Programma Operativo Fondo Sociale Europeo- Regione Liguria 2014-2020
ASSE 1 "Occupazione" - ASSE 3 "Istruzione e formazione"



FONDAZIONE ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE
Capofila ATI con **COSTA CROCIERE S.P.A.** e **OPERA DIOCESANA MADONNA DEI BAMBINI-VILLAGGIO DEL RAGAZZO**

BANDO-SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO: GUEST SERVICE OPERATOR – edizione 1	
INFORMAZIONI GENERALI	
ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCI	Al termine del corso gli allievi potranno conseguire l'ATTESTATO DI FREQUENZA al corso. 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.
DESTINATARI	Il corso è rivolto a n. 20 disoccupati e occupati. Questi ultimi limitatamente ai target maggiormente sensibili: over 55 anni di età, cittadini comunitari ed extracomunitari in possesso di permesso di soggiorno illimitato, in possesso di Diploma di scuola secondaria superiore quinquennale, di buona conoscenza della lingua inglese e di una seconda lingua straniera a scelta tra francese, tedesco e spagnolo. Costituirà requisito preferenziale esperienza pregressa nell'ambito turistico e dell'accoglienza. 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). Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni.
PARI OPPORTUNITÀ	L'accesso al corso avviene nel rispetto dei principi fissati dal Decreto Legislativo, 11 aprile 2006, n.198.
FIGURA PROFESSIONALE	La figura professionale di "Guest Service Operator" opera a bordo della nave da crociera all'interno della Reception e prevede: la conoscenza generale dell'organizzazione della nave da crociera; la conoscenza del funzionamento della reception di bordo e delle responsabilità lavorative; la conoscenza delle tecniche di comunicazione efficace per la gestione delle relazioni

	interpersonali; l'effettuazione, sotto la guida di responsabili, del servizio di accoglienza/informazioni per gli ospiti; l'effettuazione, sotto la guida di responsabili, del servizio di exchange office e degli altri servizi collegati alla mansione; la conoscenza e svolgimento dei compiti fondamentali relativi alla sicurezza a bordo.
 MERCATO DEL LAVORO	Il progetto discende da un accordo specifico finalizzato all'inserimento lavorativo siglato tra il Gruppo Costa Crociere e le rappresentanze sindacali del settore che garantisce, entro 6 mesi dal termine del corso, l'impegno ad assumere, con contratto a tempo determinato di almeno 6 mesi ed inquadramento C.C.N.L. per i marittimi imbarcati su navi da crociera, almeno il 60% degli allievi che termineranno positivamente il percorso formativo, conseguendo l'attestato di frequenza previsto e che risulteranno idonei allo svolgimento del ruolo previsto. 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 nelle strutture di terra nel settore ricettivo-alberghiero.
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	Per accedere alla selezione gli interessati dovranno presentare apposita domanda di iscrizione disponibile presso la sede della Fondazione ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE - via Oderico 10 - 16145 Genova Tel. 010 3622472 (int.120) - Orario 09,00-12,00 dal lunedì al venerdì oppure scaricabile dai siti: www.accademiamarinamercantile.it www.career.costacrociere.it/it/lavora-con-noi/bordo/formazione 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 a mano presso la sede di Fondazione ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE - via Oderico 10 - 16145 Genova Tel. 010 3622472 (int.120) - Orario 09,00-12,00 dal lunedì al venerdì oppure tramite invio postale con raccomandata a/r a Fondazione ACCADEMIA ITALIANA DELLA MARINA MERCANTILE - via Oderico 10 - 16145 Genova, 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: guestservice@accademiamarinamercantile.it 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 della svolgimento della prima prova scritta di selezione, pena l'esclusione dalla stessa. Per eventuali informazioni scrivere al seguente indirizzo di posta: guestservice@accademiamarinamercantile.it <u>Il termine per la presentazione delle domande è alle ore 12.00 del 23/05/2016.</u> Non saranno accettate domande compilate in modo non corretto o incomplete o mancanti degli allegati indicati o pervenute oltre le ore 12.00 del 23/05/2016, anche se spedite entro il termine indicato. Non farà fede la data del timbro postale. 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: - Copia fotostatica di un documento d'identità - Curriculum vitae predisposto secondo il modello "application form" allegato alla domanda di iscrizione e corredato da fototessera - Equipollenza o attestazione di valore (solo per i candidati che hanno conseguito il titolo di studio richiesto all'estero) Modalità di presentazione delle domande: dalle ore 09.00 del 22/04/2016 entro e non oltre le ore 12.00 del 23/05/2016. Si segnala l'opportunità di un accesso costante al sito internet di Accademia per verificare eventuali comunicazioni e informazioni. 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 postali o comunque imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o forza maggiore o comunque per fatti non imputabili all'Ente stesso.
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO	
DURATA E STRUTTURA DEL CORSO	Il corso ha una durata complessiva di 300 ore suddivise in 284 ore di teoria/pratica e 16 ore di stage/affiancamento on the job: 1 Modulo: Mondo nave Mondo marittimo (orientation, comunicazione, glossary safety ed etica) 2 Modulo: Formazione specifica del profilo (il guest service a bordo delle navi da crociera, aggiornamento informatico Sapi, competenze relazionali) 3 Modulo: Sicurezza in mare e sicurezza a bordo (BST e Security Awareness - per il conseguimento delle Certificazioni obbligatorie per l'imbarco, lingue straniere: Francese/Tedesco) 4 Modulo: Stage – Affiancamento on the job
ARTICOLAZIONE E FREQUENZA	Il corso si svolge presso le seguenti sedi: Fondazione Accademia Marina Mercantile, Via Oderico 10, Genova Bi. Bi. Service, Via XX Settembre 41, Genova Costa Crociere S.P.A., P. za Piccapietra 48, Genova di norma dal lunedì al venerdì con un orario che sarà articolato su 40 ore settimanali. 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. Durante l'affiancamento on the job sarà rispettato l'orario dell'azienda di inserimento. 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.
STAGE	Lo stage, definito come "Affiancamento on the job" si realizzerà attraverso 16 ore dedicate all'acquisizione delle competenze specifiche del ruolo a bordo delle navi del Gruppo Costa 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, ad esclusione del periodo di svolgimento del Modulo Basic Safety Training presso il Centro CMA, poiché lo

	stesso è fornito di servizio mensa interno
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	Costituirà requisito preferenziale esperienza pregressa nell'ambito turistico e dell'accoglienza
ULTERIORI REQUISITI DI ACCESSO	<u>Requisiti obbligatori:</u> buona conoscenza della lingua inglese e di una seconda lingua straniera a scelta tra francese, tedesco e spagnolo.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE (La selezione è svolta a cura del soggetto attuatore del corso)	
COMMISSIONE DI SELEZIONE	La commissione di selezione è composta da almeno 3 componenti di cui: ❖ Uno psicologo iscritto all'Albo ❖ Un esperto di settore rappresentante di Costa Crociere ❖ Un rappresentante dell'Ente di Formazione Accademia in qualità di tutor/coordinatore
SEDE DELLE PROVE	Le selezioni si svolgeranno nella provincia di Genova, presso sede da definirsi. o Le prove impegneranno i candidati complessivamente per 2 giornate
TIPOLOGIA DELLE PROVE	I candidati ammessi alla selezione dovranno svolgere le seguenti prove: - prova scritta (test psico-attitudinale, test di lingua inglese, test di una ulteriore lingua a scelta tra francese, tedesco o spagnolo) - 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 in via Oderico 10, 16145 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 in via Oderico 10, 16145 Genova, successivamente allo svolgimento della prova scritta. 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 in via Oderico 10, 16145 Genova, al termine delle procedure di assegnazione dei punteggi delle prove. I candidati ammessi al corso verranno comunque contattati telefonicamente. Per ulteriori informazioni rivolgersi a Fondazione Accademia Italiana della Marina Mercantile contattando il numero 010 3622472 (int.120) oppure tramite e-mail all'indirizzo guestservice@accademiamarinamercantile.it oppure visitare il

	sito www.accademiamarinamercantile.it La mancata presenza alle prove di selezione nel giorno e orario di convocazione sarà considerata rinuncia alla partecipazione al corso.
PROVA SCRITTA	La prova scritta sarà così articolata: - Test psicoattitudinale - Test di lingua inglese - Test di ulteriore lingua a scelta tra francese, tedesco o spagnolo Al termine della prova scritta verrà redatta la graduatoria relativa. 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.
PROVA PRATICA	Non prevista
COLLOQUIO	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.
VALORI PERCENTUALI ATTRIBUITI ALLE PROVE	I pesi attribuiti alle prove sono i seguenti: 40 % Prova scritta (punteggio massimo 40 punti) 60 % Colloquio (punteggio massimo 60 punti) 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 20 candidati.
ULTERIORI CRITERI DI AMMISSIONE AL CORSO	Non previsti
PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA Programma Operativo ASSE 1 "Occupazione" ASSE 3 "Istruzione e formazione" Regione Liguria FSE 2014 - 2020	