



UNIONE
EUROPEA



Ministero del Lavoro
e delle Politiche
Sociali



REGIONE
CAMPANIA



COMUNE DI
AVELLINO



CONSORZIO
INNOVA

P.O.R. Campania 2000/2006
Progetto Integrato Territoriale *Città di Avellino*
Bando di Selezione
per l'ammissione di n° 15 allievi, al corso di formazione di II° livello
"ADDETTO AL FRONT OFFICE" Cod. Uff. 656
autorizzato e finanziato dalla Regione Campania
Decreto Dirigenziale n. 28 del 18/02/2005 - Decreto Dirigenziale n. 54 del 08/03/2005

Il Progetto Integrato Città di Avellino

Il Corso di formazione "Addetto al front office" rientra tra gli interventi del Progetto Integrato Territoriale (P.I.T.) *Città di Avellino*, che ha come ente capofila l'Amministrazione comunale. L'idea forza del P.I.T. si sostanzia nel recupero, nella riqualificazione e nella valorizzazione delle risorse storico-culturali e ambientali del territorio, al fine di migliorare la vivibilità urbana e di favorire lo sviluppo turistico. Sono in particolare previsti progetti di ristrutturazione e riconversione di edifici da destinare ad attività e servizi culturali, progetti di riqualificazione per la fruizione degli spazi verdi per il tempo libero e interventi di formazione e riqualificazione delle risorse umane, tra i quali quello oggetto del presente Bando.

Finalità dell'intervento

Formare personale addetto all'accoglienza e alla biglietteria che potranno operare nelle strutture previste dal P.I.T., quali: il Centro congressi, il Parco archeologico del Castello, il Museo nell'ex Carcere borbonico, il Parco S. Spirito, il Parco dell'infanzia, ecc..

Descrizione della figura professionale

L'addetto al front office gestisce le relazioni con il pubblico sia interno che esterno all'azienda/ente. In particolare egli svolge compiti operativi come fissare appuntamenti allo sportello o al telefono, offrendo all'utente/cliente una prima consulenza e assistenza. L'addetto è anche in grado di risolvere e prevenire problematiche e conflitti con l'utenza. Esso inoltre contribuisce alla gestione, organizzazione e archiviazione della corrispondenza cartacea ed elettronica in entrata e in uscita attraverso l'utilizzo di adeguati strumenti. Si occupa altresì, di redigere lettere, report, tabelle e presentazioni, elaborando, registrando ed archiviando documenti di natura economica e commerciale, a supporto della gestione contabile. Partecipa infine alla gestione esecutiva dei servizi alla clientela fornendo assistenza e informazioni tecnico-commerciali su servizi, prodotti, bollette, tariffe, promozioni e nuove offerte.

Contenuti del corso

Il percorso formativo è articolato nei seguenti moduli: Informatica; Inglese; Elementi di Economia Aziendale; Comunicazioni e relazioni umane; Pianificazioni e programmazione delle risorse umane; Normativa sul contratto di lavoro; Sicurezza ed igiene del lavoro. Sono inoltre previste misure di accompagnamento che si svilupperanno attraverso interventi di Orientamento, in entrata, in itinere ed in uscita. Alla fase d'aula seguirà una attività di stage presso aziende del settore.

Destinatari e requisiti di accesso

Il corso è rivolto a n° 15 occupati o disoccupati o inoccupati, residenti in regione Campania, ed in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore.

Struttura dell'attività progettuale e dell'attività corsuale

Il corso sarà così strutturato: a) Durata complessiva: 600 ore; b) Articolazione: 400 ore di aula (40 di Orientamento e 360 di Teoria) e 200 di Stage; c) Articolazione giornaliera: 6 ore al giorno nella fase d'aula, 8 ore al giorno per la fase di Stage; d) Svolgimento: presso la Sede operativa dell'Ente Consorzio Innova, sita in Avellino, via Michele Capozzi, 28.

Frequenza

La frequenza al corso è obbligatoria. E' consentito un numero di ore di assenza, a qualsiasi titolo, pari al 20% del totale delle ore previste. Gli allievi che supereranno tale limite saranno allontanati d'ufficio dal corso.

Indennità di frequenza/rimborsi spese

Sono previsti: una indennità di frequenza pari a 1,70 € lordi per ciascuna ora di effettiva presenza a favore dei soggetti inoccupati o disoccupati; un bonus finale di 360 € al superamento degli esami finali; il rimborso delle spese di viaggio, con mezzi pubblici, effettivamente sostenute e documentate.

Modalità e termini di partecipazione

La domanda di partecipazione al corso è reperibile presso la segreteria dell'Ente Consorzio Innova sita in Avellino in Via Salvatore Pescatori, 123 Palazzo SO.VE.CO dal 09.02.2006 dalle ore 10.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.00, o scaricabile dal sito Internet www.consorzioinnova.it, oppure presso il Centro per l'Impiego di Avellino sito in Via Cannaviello, 53, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, il martedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00. La domanda dovrà essere presentata esclusivamente a mano, debitamente compilata secondo lo schema predisposto, entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 02.03.2006, alla segreteria dell'Ente, a pena di esclusione.

Selezioni

Le selezioni accerteranno i requisiti d'accesso alle attività formative e saranno svolte sulla base di verifiche che comprendono una prova scritta/test ed un colloquio motivazionale. Per ciascuna prova è previsto un punteggio di 50/100.

Le prove di selezione si terranno presso la sede dell'Ente Consorzio Innova. Le prove di selezione si terranno il 16 e il 17 marzo 2006 dalle ore 14, l'indirizzo della sede e le modalità di svolgimento delle stesse, saranno rese note, dopo 48 ore dalla chiusura dell'accettazione delle domande di partecipazione, mediante affissione presso la sede dell'Ente, nonché sul sito web www.consorzioinnova.it. Gli interessati dovranno presentarsi alle prove di selezione muniti di valido documento di riconoscimento.

Con le medesime modalità, dopo 72 ore dalla conclusione delle prove di selezione, saranno pubblicati i risultati delle prove e la graduatoria degli ammessi al corso, unitamente alla data d'inizio delle attività.

Esami finali

Sono ammessi agli esami finali gli allievi che hanno frequentato almeno l'80% delle ore del corso. Gli esami consistono in una prova scritta ed un colloquio orale. Al superamento dell'esame viene rilasciato un attestato di qualifica professionale valido ai sensi dell'art. 14 L. 845/78.

Informazioni

Per ulteriori informazioni rivolgersi alla segreteria dell'Ente, sita in Avellino Via Salvatore Pescatori, 123 tel. 0825-25810 mail info@consorzioinnova.it sito web www.consorzioinnova.it. oppure al CPI di Avellino, via Cannaviello, 53, tel. 0825-35137, e-mail polilav@inwind.it, dove è attivo un apposito punto informativo.

Avellino, 09.02.2006

Consorzio Innova
Il legale rappresentante
ing. Marco Masini

Spett_____

Via _____

Oggetto: P.O.R. CAMPANIA 2000/2006 - P.I. "Città Capoluogo" - Misura _____
Decreto Dirigenziale n. 28 del 18/02/2005 - Decreto Dirigenziale n. 54 del 08/03/2005
Domanda di ammissione al corso "....."cod. uff.

__ I __ sottoscritt_ _____

nato a _____ (____) il _____

e residente a _____ (____)

in via _____

CAP _____ Telefono _____ Cellulare _____

Codice Fiscale _____

CHIEDE

DI ESSERE AMMESSO/A A FREQUENTARE il Corso per "_____ "

__I_ sottoscritt_ necessita di ausili e tempi aggiuntivi per lo svolgimento delle prove (per concorrenti diversamente abili). Si No

__I_ sottoscritt_ dichiara di aver preso visione del bando e di accettarne il contenuto. Si riserva di consegnare, se risulterà iscritto al corso, pena decadenza, la documentazione richiesta.

__I_ sottoscritt_ autorizza _____ (indicare l'ente) al trattamento dei propri dati personali ai sensi della legge n. 196 del 2003.

In fede

(Luogo e data)

Firma

Si allega alla presente

- Autocertificazione relativa al possesso dei requisiti per l'ammissione al corso
- Certificato medico attestante la diversa abilità
- Fotocopia documento di identità e del codice fiscale

N.B. Barrare le caselle relative alle documentazioni prodotte

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE
(Autodichiarazione)**

ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. 445/2000

__ I __ sottoscritt_ _____
nato a _____ (____) il _____
e residente a _____ (____)
in via _____

ai sensi e per gli effetti dell'art . 46 del D.P.R. n.445 del 28.12. 2000, sotto la propria responsabilità e consapevole delle sanzioni penali previste dall'art.76 del D.P.R. n.445/2000 per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate e, informato su quanto previsto dall'art.10 della Legge n. 675/1976:

DICHIARA

- di essere disoccupato/inoccupato
- di essere occupato
- di essere inserito nell'anagrafe del lavoro c/o il centro per l'impiego di _____
- di necessitare di ausili ed eventuali tempi aggiuntivi per svolgere le prove concorsuali in relazione all'eventuale proprio handicap, di cui allega certificato medico
- di aver conseguito la licenza media inferiore
- di aver conseguito il Diploma di scuola media superiore (*specificare*) _____
- di aver conseguito la Laurea (*specificare*) _____
- di non aver frequentato, negli ultimi 12 mesi, un corso finanziato dall' F.S.E. e conseguito la qualifica professionale
- altro (*specificare*) _____

(Luogo e data)

IL DICHIARANTE

Firma

*Dichiarazione non soggetta ad autenticazione ai sensi delle Leggi 127/97 e 191/97
Allegare fotocopia di un documento d'identità*