

ASSISTENTE DI BORDO E DI TERRA - READY FOR EXCELLENCE - GUEST SERVICE - ID 9257

COMPETENZE

Il percorso intende rispondere alle esigenze del comparto crocieristico sul territorio nazionale con la formazione della figura dell' **Assistente di bordo e di terra (Guest Service)** . Un professionista in grado di gestire i **servizi di receptionist** di una nave da crociera per una clientela internazionale.

Perchè frequentare:

Il corso nasce dall'**esigenza immediata di COSTA CROCIERE S.p.A** di avere personale formato e aggiornato per le **NUOVE NAVI DA CROCIERA** . In questi anni la richiesta di crociere ha registrato un forte incremento e COSTA CROCIERE ha varato una nave ammiraglia l'anno, creando numerosi posti di lavoro. Costa Crociere garantisce **l'assunzione di ALMENO il 60% DEI PARTECIPANTI** al corso. Il partecipante acquisirà una preparazione specifica per operare nel settore crocieristico e consegnerà **4 Brevetti internazionali** utili per lavorare anche nel settore marittimo .

Col patrocinio di: **EURES Commissione Europea** Servizi Europei per l'Impiego e di **Italia ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo**

Informazioni e iscrizioni: Rafaella Vanino, tel 040 6726321, e-mail: rafaella.vanino@ial.fvg.it

CONTENUTI (principali moduli formativi)

GESTIRE IL PERCORSO FORMATIVO - 2 ore

Sottoscrizione del contratto formativo e suo monitoraggio anche in funzione del Sistema Qualità di IAL FVG, accreditato al MIUR, e di COSTA CROCIERE.

LA MISSION DI COSTA CROCIERE E LE REGOLE DI COMPORTAMENTO: COSTA COMPASS - 40 ore

leading by examples, my costa cruise ship, serving excellence, who is who and who am i?, the ship is my home, costa "cruising italian style" , igiene personale, introduzione alla sanità applicata al lavoro, il flusso del cibo attraverso l'operazione, h.a.c.c.p, attrezzature e macchinari vari, sanità - team di bordo e team di terra.

IL GUEST SERVICE A BORDO DELLA NAVE DA CROCIERA - 82 ore

la crociera secondo il punto di vista di clienti, azienda e attori. chi è il/la receptionist di bordo. chi è l'hotel director secretary. la figura del cashless guest service manual: reception e i rapporti interdipartimentali. le sfide del servizio reception. il contratto e la busta paga public speaking & body language. relationship competences & guest management. customer service orientation.

CORSI BST –BREVETTI INTERNAZIONALI 48 ore presso il COSTA CAMPUS A GENOVA

Corso Antincendio - Basic Training.

Corso di Sopravvivenza e Salvataggio

Corso di Social Responsibility and Personal Protection

Primo Soccorso Sanitario (Medical First Aid) e di B.L.S. (BASIC LIFE SUPPORT).

LINGUA STRANIERA (francese o tedesco) - 30 ore

L'aula verrà suddivisa in due gruppi sulla base delle conoscenze linguistiche degli allievi (pertanto verranno imputati relativamente al presente modulo costi relativi ad una doppia docenza) in modo da rendere possibile, coerentemente con la figura professionale in uscita, il perfezionamento degli allievi in una seconda lingua straniera.

IL SITO COSTACROCIERE.IT, IL SERVIZIO COSTA, LE ATTIVITÀ DI BORDO, I DOCUMENTI DI VIAGGIO - 10 ore.

AGGIORNAMENTO INFORMATICO (SAPI) - 10 ore presso il COSTA CAMPUS A GENOVA.

AFFIANCAMENTO ON THE JOB sulla nave da Crociera NEL PORTO DI VENEZIA/TRIESTE - 16 ore

VERIFICA E DISCUSSIONE FINALE - 2 ORE

NOTE

Sede del corso: EUROPALACE****Hotel - Monfalcone; Costa Campus di Costa Crociere S.p.A. - Genova

Calendario/frequenza: Avvio: 17 ottobre 2011 - Termine: 30 novembre 2011

Certificazioni: **4 Brevetti internazionali BST** necessarie per operare a bordo delle navi da crociera e/o nel settore marittimo. EUROPASS Passaporto delle Lingue straniere.

Partnership: Il corso è diretto da IAL FVG in partnership con COSTA CROCIERE S.p.A: il più grande gruppo turistico italiano e la compagnia n. 1 in Europa (marchi Costa Crociere, AIDA Cruises e Iberocruceiros, fa parte del Gruppo Carnival Corporation & plc, leader mondiale delle crociere). L'organico di bordo consta di 18.000 dipendenti a bordo e 1.000 persone a terra e di queste il 60% lavora nell'area commerciale. **Costa Crociere si impegna ad assumere almeno il 60 % dei formati**

Docenti: Esperti COSTA CROCIERE S.p.A.: G.Tagliabue e A.Prigione DBN Communication, M.Bortolotto Costa Crociere Cruise Director, E.Pino Guest service Costa Crociere, G.Caldanese, A.Minetti, G.Tassara e C.Dariva Capitaneria di Porto Genova per il rilascio dei brevetti BST, E.Pinna, D. Leone, C. Domignoni HR di Costa Crociere.

Servizi/Agevolazioni: Si prevede un'offerta promozionale di residenzialità presso la sede del corso Europalace****Hotel di Monfalcone

Ulteriori aspetti qualificanti: All'interno del corso in alcuni moduli la lingua veicolata per la formazione sarà la lingua inglese.

ALTRI DATI DEL CORSO

Ente gestore:	IAL INNOVAZIONE APPRENDIMENTO LAVORO FRIULI VENEZIA GIULIA SRL IMPRESA SOCIALE	Destinatari:	UTENZA MISTA OCCUPATI E DISOCCUPATI
Sede:	MONFALCONE	Titolo di studio:	Diploma universitario e laurea breve
Indirizzo:	MONFALCONE Via Callisto Cosulich 20	Test di ammissione:	Previsto
Data inizio:	17/10/2011	Stage:	16 ore
Ore:	230	Costo:	€ 4,800.00; Richiedi il voucher alla tua Regione su www.altaformazioneinrete.it
Attestato Rilasciato:	Frequenza e altre certificazioni (vedi note)	Iscrizioni aperte con posti disponibili	
Referente:	VANINO RAFAELLA Tel.: 0406726321 rafaella.vanino@ial.fvg.it		



Unione europea
Fondo sociale europeo



**MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI**

Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



ALTA FORMAZIONE
altaformazioneinrete.it