

SCUOLA ITALIANA TURISMO cod. accr. regionale n° OF0089, in partenariato con, **CAFT srl** cod. accr. regionale n° OF0002, **Cescot Formazione srl** cod. accr. regionale OF015, **Alma Mater srl** cod. accr. regionale OF0322, **Itinera Formazione Ente del Terzo Settore** cod. accr. regionale OF0049, **Cat Confcommercio srl** cod. accr. regionale OF0087 a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 26087 del 29/12/2022 organizza il seguente corso formativo :

CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

AVVISO RESKILLING PROGETTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE

ZONA TERRITORIALE: LIVORNO - SETTORE TURISMO

DENOMINAZIONE CORSO

GESTIONE DEL FRONT OFFICE (UC 234), PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE (UC 477)

Codice Progetto 9010533 matricola 20242°3236 n. edizioni1

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

Il corso è promosso nell'ambito di GiovaniSì, il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

La figura professionale oggetto del percorso svolge la sua attività nell'area front-office curando i rapporti con la clientela proponendo, consigliando ed assistendo nell'acquisto e nell'organizzazione di viaggi e di soggiorni. Grazie alle competenze acquisite, è in grado di interpretare le richieste dei clienti di proporre soluzioni in linea con le loro aspettative, aiutandoli nella scelta fra le diverse alternative percorribili. Gestisce sia le relazioni con i clienti (offrendo assistenza durante la fruizione del servizio turistico), sia le attività di promozione turistica e di customer satisfaction. Effettua, infine, operazioni di biglietteria e si occupa dell'emissione e della vendita di documenti di viaggio. Il piano didattico del corso prevede i seguenti insegnamenti:

- * CONSULENZA E INFORMAZIONE TURISTICA
- * LINGUA INGLESE
- * ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE
- * RACCOLTA, SELEZIONE E CATALOGAZIONE DELLE INFORMAZIONI TURISTICHE
- * IL TERRITORIO E LE SUE RISORSE
- * TURISMO SOSTENIBILE E INNOVAZIONE GREEN

* DIGICOMP (20 ore): Servizi internet, Posta elettronica, i principali applicativi software di gestione, nozioni di copyright e norme su licenze d'uso, Sistemi di protezione dei dati, elementi di configurazione base per un sistema accessibile e usabile secondo le caratteristiche dell'utente.

STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il corso prevede 178 ore di aula e 86 ore di stage in aziende del settore tot. 264 ore. Le lezioni si svolgeranno il lunedì pomeriggio 15.00-19.00, il martedì mattina 11.30-14.30 e giovedì 15.00-19.00. La percentuale di frequenza obbligatoria è 70% delle ore totali di cui almeno il 50% delle ore di stage.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:

Il corso è finalizzato all'acquisizione delle seguenti competenze tecnico professionali:

** Gestire il flusso delle informazioni in entrata necessarie per fornire indicazioni e informazioni sui servizi, sul soggiorno e per gestire le registrazioni amministrative interne*

** Individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste*

Il percorso, in linea con l'avviso e con le sfide economiche-sociali che si intendono affrontare con il PNRR, si propone inoltre di:

-Rafforzare le competenze digitali e utilizzare le tecnologie informatiche, in attuazione degli standard previsti da DigComp 2.1, "Il quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini "

-Sviluppare una cultura legata all'integrazione trasversale tra questioni produttive, ambientali, climatiche ed energetiche.

POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI:

Agenzie di viaggio, uffici turistici, organizzazione turistiche.

BENEFICIARI DEL PERCORSO FORMATIVO:

- Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto Di lavoro: le specifiche categorie di lavoratori sono individuate dalla Legge di Bilancio 2022 (legge n. 234/2021, art. 1, comma 200);
- Beneficiari di ammortizzatori sociali in assenza di rapporto di lavoro: disoccupati percettori di NASPI o DIS-COLL;
- Beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale: percettori del Reddito di cittadinanza;
- Lavoratori fragili o vulnerabili: giovani NEET (meno di 30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi (55 anni e oltre);
- Disoccupati senza sostegno al reddito: disoccupati da almeno sei mesi, altri lavoratori con minori opportunità occupazionali (giovani e donne, anche non in condizioni di fragilità), lavoratori autonomi che cessano l'attività o con redditi molto bassi;
- Lavoratori con redditi molto bassi (i cosiddetti working poor): il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo sia inferiore alla soglia dell'incapienza secondo la disciplina fiscale.

REQUISITI MINIMI DI ACCESSO COME DA NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Compimento del 16° anno di età e assolvimento dell'obbligo di istruzione e formazione (diploma Iefp) oppure compimento del 18° anno di età.

Per i cittadini stranieri: certificazione almeno del livello A2 di lingua italiana del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

RICONOSCIMENTO CREDITI:

I crediti formativi saranno riconosciuti su richiesta dell'interessato e sulla base di dati oggettivi ovvero solo se trattasi di competenze già certificate/attestate e dimostrate attraverso documentazione formale, eventualmente integrata da un colloquio e comunque nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 988 del 29/07/2019 e s.m.i.

INDENNITÀ DI FREQUENZA: Per la partecipazione ai percorsi è prevista una specifica indennità ai soggetti disoccupati over 55 anni (coloro che al momento dell'iscrizione ai percorsi hanno compiuto 55 anni). Sono in ogni caso esclusi dall'indennità i percettori di reddito di cittadinanza, i beneficiari di ammortizzatori sociali a seguito di disoccupazione involontaria o in costanza di rapporto di lavoro ai sensi della normativa vigente. Tale indennità, erogata ai partecipanti aventi diritto al termine del progetto, è pari ad € 3,50 euro/corso (calcolata sulle sole ore di aula e FAD sincrona) a titolo di indennità di frequenza.

L'indennità di frequenza è corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale prevista dal percorso frequentato, per il solo primo percorso frequentato, *nel limite massimo di euro € 250 Reskilling* ed in ogni caso nella misura resa possibile dall'importo disponibile. L'indennità sarà corrisposta al momento in cui i percorsi del catalogo saranno conclusi e sarà determinata la platea degli aventi diritto; questo potrà avvenire anche a distanza di tempo dal termine del corso.

ENTE ESECUTORE E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO: CESCOT_ VIALE T. TESEI, 12 - PORTOFERRAIO

PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

- Durante il percorso sono previste verifiche di apprendimento finalizzate ad accertare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi formativi; le verifiche contribuiranno a determinare la valutazione di ammissione all'esame finale, che consisterà nello svolgimento di prove prestazionali (pratiche) e di un colloquio individuale. La votazione minima per il superamento dell'esame e quindi per l'acquisizione dell'attestato finale è pari a 60/100

- E' previsto un test scritto riferito alla UF "Digicomp 2.1", la votazione minima per ottenere lo specifico attestato è pari a 60/100

CERTIFICAZIONE FINALE:

-In seguito al superamento dell'esame è previsto il rilascio della **Certificazione delle Competenze** per le Aree di Attività (ADA) FRONT OFFICE (234), PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE (477).

- In caso di non superamento dell'esame finale con votazione inferiore a 60/100 in tutte le ADA oppure in caso di interruzione del percorso formativo è previsto, su richiesta degli allievi, il **rilascio della Dichiarazione degli Apprendimenti** per le sole Unità Formative frequentate durante il percorso il cui test finale sia risultato sufficiente (almeno 60/100)

-In caso di superamento (almeno 60/100) del test scritto riferito alla UF "Digicomp 2.1" è previsto il rilascio di una specifica Dichiarazione degli apprendimenti.

INFORMAZIONI: il corso è finanziato con i fondi del PNRR, tramite il programma GOL.

ISCRIZIONI

Fase 1 - ACCESSO AL PROGRAMMA GOL: coloro che sono interessati ad iscriversi al corso debbono effettuare l'iscrizione al programma GOL esclusivamente presso i Centri per l'Impiego del territorio toscano (<https://www.regione.toscana.it/-/recapiti-e-orari-degli-uffici-sul-territorio>). Presso il Centro per l'Impiego prescelto ogni beneficiario sarà indirizzato verso uno specifico percorso sulla base degli esiti dell'orientamento. Qualora indirizzato verso le misure 2 Upskilling e 3 Reskilling, il beneficiario potrà iscriversi ad un corso di formazione, rispettivamente di Upskilling (aggiornamento) o Reskilling (riqualificazione), passando pertanto alla fase 2 descritta di seguito.

Fase 2 - ISCRIZIONI AL CORSO: nella fase due il beneficiario potrà iscriversi al corso presente nelle misure 2 Upskilling o 3 Reskilling verso le quali è stato indirizzato. Per l'effettuazione della fase 2 il beneficiario potrà recarsi presso un Centro per l'Impiego o presso un'Agenzia per il lavoro. https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approvate%2016_gennaio_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566).