

L'Agenzia Formativa C.A.F.T. – CENTRO ALBERGATORI PER LA FORMAZIONE E IL TURISMO (n. cod. accr. OF0002) capofila di A.T.I. con CESCOT FORMAZIONE SRL, TUSCANY E ITALY HOLIDAY SRL, VILLA OTTONE SRL, in attuazione dell'Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) della L.R. 32/2002 per percorsi formativi (Filiera "TURISMO E BENI CULTURALI"), approvato con D.D. n. 7852 del 10.04.2024, a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D. n. 28479 del 11.12.2024, del progetto acronimo T.W.IN.S. titolo Turismo, Web, INnovazione, Sostenibilità (codice progetto 318306) organizza il percorso formativo

ADDETTO ALLE ATTIVITA' DI ASSISTENZA E CONSULENZA TURISTICA AL BANCO E/O AL TELEFONO Matricola 2024LM2145

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato dalla Regione Toscana con risorse a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027 e inserito nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	Il corso in oggetto tratterà i seguenti contenuti: - Strumenti informatici di supporto - Inglese per la comunicazione con il cliente - Normative turistiche - Sicurezza, primo soccorso, antincendio e salvaguardia ambientale - Tecniche dei servizi turistici - Qualità dei processi e dei servizi - Introduzione alle principali mete turistiche - Destination planning e turismo esperienziale - Promozione del turismo sostenibile - Gestione del cliente - Gestione della presenza sul web - Gestione amministrativa e contabile - Budgeting turistico - Project work
COMPETENZE PROFESSIONALI:	I partecipanti saranno in grado di sviluppare: - Capacità di organizzare nel dettaglio viaggi turistici sia in incoming che in outgoing - Capacità di innovare nella definizione del pacchetto turistico in funzione del destination management e del turismo esperienziale - Creazione di reti di relazioni con gli operatori turistici, sia sul territorio sia in ambito nazionale che internazionale - Promozione delle varie tipologie di turismo sostenibile - Azioni di marketing e di web marketing per la promozione dei pacchetti turistici
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	La figura, con caratteristiche tecniche ed operative, ha sbocchi occupazionali nel settore turistico, in particolare presso hotels, agenzie di viaggi e T.O., biglietterie e uffici informazioni.
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	Il corso prevede n° 900 ore totali, di cui n° 290 ore di aula, n° 260 ore di laboratorio n° 30 ore di orientamento collettivo/individuale (n° 22 ore di gruppo e n° 8 ore individuali) e n° 320 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno in orario 9-13 e 14-18 dal lunedì al venerdì. La percentuale di frequenza obbligatoria è 70%.
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	15

REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:

Stato di disoccupazione o inattività. Se cittadini non comunitari, possesso di regolare permesso di soggiorno. Compimento del diciottesimo anno di età oppure Qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF). Ai cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana livello A2.

PERIODO DI SVOLGIMENTO:

14 NOVEMBRE 2025 – 14 LUGLIO 2026

SEDE DI SVOLGIMENTO:

PIAZZA VIRGILIO N. 35 – PORTOFERRAIO (LI)

PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:**A fine percorso l'esame finale consiste in:**

1. Prova tecnico-pratica
2. Colloquio

Finalità e obiettivi per ciascuna tipologia di prova sopra descritta:

Le prove consentiranno di verificare il livello di apprendimento e lo sviluppo di competenze complessive acquisite dai discenti ammessi.

Modalità di svolgimento di ciascuna prova:

1. Prova tecnico-pratica: la prova si svolgerà in aula informatica. A ciascun candidato sarà consegnato un documento con tutte le indicazioni di partenza (attività da contabilizzare, documenti contabili, tipo di clienti, periodo dell'anno, ecc.).
2. Colloquio individuale: approfondimento delle tematiche sviluppate nella prova di simulazione, riepilogo dell'esperienza di stage, risposte a specifiche domande della commissione inerenti il percorso formativo

Tempi di somministrazione di ciascuna prova:

1. Prova tecnico-pratica di simulazione 90 minuti
2. Colloquio (comprensivo di quello relativo alle altre Ada) 15-20 minuti

Punteggio massimo teorico e minimo (soglia) per il rilascio della certificazione:

Punteggio massimo 100/100; minimo 60/100

CERTIFICAZIONE FINALE:

Al termine del Percorso finalizzato al rilascio della qualifica di Addetto è previsto un esame finale.

L'ammissione all'esame finale è subordinata alla frequenza minima obbligatoria i partecipanti che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo (del percorso formativo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage, laddove previsto) e all'ottenimento di un punteggio medio almeno sufficiente (60/100) nelle verifiche intermedie. A coloro che non dovessero superare l'esame verrà rilasciata una dichiarazione delle UF superate.

RICONOSCIMENTO CREDITI:

In linea con quanto espressamente previsto dalla DGR 988/2019, ai partecipanti che al momento dell'ingresso nei percorsi formativi possiedano competenze più articolate o competenze aggiuntive rispetto alla soglia minima richiesta, sarà garantita la possibilità di vedersi riconosciuto il possesso di tali competenze in termini di credito formativo (esenzione dalla frequenza di una o più Unità Formative). Potranno essere riconosciuti crediti formativi derivanti dal possesso di attestazioni, titoli, qualificazioni che trovano collocazione all'interno dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni (Quadro Nazionale delle Qualificazioni di cui al DM 8 gennaio 2018) e che siano coerenti con lo standard professionale.

	• i crediti potranno essere riconosciuti: 1. sulla base di dati oggettivi ovvero <u>solo</u> se trattasi di competenze già certificate/attestate e dimostrate attraverso documentazione formale presentata in sede di domanda di iscrizione, eventualmente integrata da un colloquio; 2. <u>solo</u> per intere Unità Formative (non saranno riconosciuti crediti relativi a parti di UF); • <u>non</u> potranno essere riconosciuti crediti per le UF di stage o project/work.
MODALITA' DI ISCRIZIONE	Le domande di iscrizione potranno essere inviate a: C.A.F.T srl - CENTRO ALBERGATORI PER LA FORMAZIONE E IL TURISMO SRL Piazza Virgilio n. 35 – 57037 PORTOFERRAIO (LI) oppure a: CESCOT FORMAZIONE srl VIA TESEO TESEI 12 - 57037 PORTOFERRAIO (LI) CESCOT FORMAZIONE srl VIA DE' BARBERI 108 - 58100 GROSSETO tramite e_mail all'indirizzo: aae.formazione@gmail.com oppure segreteriacescotpf@confesercenti.li.it o info@cescot.grosseto.it o per PEC a caft@lamiappec.it Per informazioni: 0565 919632/33 (C.A.F.T. srl) - 0565 918812 e 0564 438809 (Cescot Formazione srl) dal LUN al VEN dalle 9.30 alle 12.30
INDENNITA' DI FREQUENZA	Il progetto prevede un'indennità di frequenza pari a 3,50 € per ora di formazione per ciascun allievo/a, al netto delle ore di FAD asincrona e stage. L'indennità di frequenza è corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale prevista dal percorso frequentato (o abbia assolto alla frequenza minima prevista dal percorso), nel limite massimo di euro 250,00 e fino ad esaurimento delle risorse indicate nell'avviso. L'importo previsto ai fini dell'indennità non può in nessun caso essere superato. Sono previsti anche rimborsi vitto e per lo spostamento.
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione	Documento di identità Se cittadini stranieri attestato di certificazione della lingua italiana (Livello A2).
Scadenza delle iscrizioni	04/11/2025
Modalità di selezione degli iscritti	Qualora pervengano candidature in numero superiore rispetto ai posti disponibili (15) il numero di allievi (come previsto dall'Avviso) sarà aumentato per ciascun percorso sino a un massimo di 5 ulteriori unità. Qualora il numero di candidati superi le 20 unità verrà effettuata una selezione con l'obiettivo di: • individuare quei candidati che, in possesso di forti motivazioni personali, potranno maggiormente massimizzare la frequenza dei corsi; • individuare candidati che per caratteristiche personali e attitudine al ruolo possano più facilmente trovare un'immediata collocazione lavorativa; • creare un gruppo aula omogeneo, nel rispetto del target di utenza destinatario. A tale scopo, i candidati dovranno sostenere una selezione di ingresso appositamente costruita, suddivisa in 2 ambiti: 3. Test psico-attitudinale 4. Colloquio individuale

Informazioni:

Per informazioni rivolgersi a:

C.A.F.T. srl -- 0565 919632/33 392 5522293 (anche whatsapp)

aae.formazione@gmail.com

oppure a:

Per informazioni rivolgersi a:

CESCOT FORMAZIONE srl -- 0564 438809 info@cescot.grosseto.it (sede di GROSSETO)

oppure a:

CESCOT FORMAZIONE srl -- 0565 918812

segreteriacescotpf@confesercenti.li.it (sede di Portoferraio)

Referente:

Elisabetta Tiberi