

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 AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA' DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA Matricola 2024LM2146

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: - Esprimersi in lingua inglese - Information Literacy - Informatica applicata e utilizzo del web - Normative del settore turistico - Lineamenti di marketing e digital marketing turistico e territoriale - Principi di gestione e organizzazione dell'impresa turistica - Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale - Gestione del processo di front-office, processi di lavoro e software di gestione - Project work 1/Attività laboratoriale 1: vendita e prenotazioni offerta turistica integrata - Elementi di contabilità e principi di amministrazione - Tecniche di gestione della segreteria organizzativa - Project work/Attività laboratoriale 2: operazioni di segreteria e amministrazione - Elementi naturalistici, antropici ed enogastronomici del territorio - Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni con il cliente - Project work/attività laboratoriale 3: organizzazione e gestione di un evento turistico - Lingua inglese per il turismo
COMPETENZE PROFESSIONALI:	I partecipanti saranno in grado di sviluppare: - Capacità di organizzare e gestire operativamente l'accoglienza del cliente - Capacità di coordinare la propria attività con quella degli altri reparti della struttura ricettiva - Disbrigo delle pratiche amministrative e contabili relative all'arrivo, soggiorno e partenza dell'ospite - Rafforzamento delle capacità comunicative e relazionali per l'innalzamento della qualità dell'accoglienza - Monitoraggio dell'attività per rilevare eventuali inefficienze e i livelli di customer satisfaction - Attenzione alle buone prassi di ecocompatibilità dell'attività
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° 274 ore di aula, n° 276 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:	VIA DE' BARBERI N. 108 – GROSSETO
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: CESCOT FORMAZIONE srl – 0564 438809 info@cescot.grosseto.it (sede di GROSSETO) oppure a: CESCOT FORMAZIONE srl – 0565 918812 segreteriaescotpf@confesercenti.li.it (sede di Portoferraio) C.A.F.T. srl – 0565 919632/33 392 5522293 (anche whatsapp) aae.formazione@gmail.com - Portoferraio
Referente:	Francesca Borgogni