

Cescot Firenze srl accreditamento regionale n°OF0205 in partenariato con Scuola Italiana Turismo accreditamento regionale n° OF0089, Formaimpresa accreditamento regionale n°OF0230, Qualitas Forum accreditamento regionale n°OF0340, I.I.S.S. PIERO CALAMANDREI accreditamento regionale n° IS0008, I.F.O.A. accreditamento regionale n° OF0184

a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 26090 del 29/12/2022, organizza il seguente corso formativo :

CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

AVVISO RESKILLING PROGETTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE

ZONA TERRITORIALE: FIRENZE

SETTORE TURISMO

DENOMINAZIONE CORSO

GESTIONE DEL FRONT OFFICE (ADA/UC 234) - PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE (ADA/UC 477)

Codice Progetto 9010602, n. edizioni 1

Matricola 20222A90664

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:

Il percorso formativo proposto prevede la formazione di allievi nel settore delle informazioni turistiche in grado di individuare le esigenze dei clienti nonché di reperire le indicazioni e le informazioni a loro necessarie. Sa gestire le registrazioni amministrative interne.

Il corso fa riferimento alle ADA/UC 234 GESTIONE DEL FRONT OFFICE e ADA/UC 477 PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE (figure professionali di riferimento: "Addetto alle operazioni di accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess) (207) e Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono (251) livello di qualificazione 3 EQF) -

Il piano didattico del corso prevede i seguenti insegnamenti:

UF DIGCOMP 20 ore;
UF 2 CONSULENZA E INFORMAZIONE TURISTICA 25 ore;
UF3 LINGUA INGLESE 20 ORE;
UF 4 ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE 22 ORE;
UF 5 RACCOLTA, SELEZIONE E CATALOGAZIONE DELLE INFORMAZIONI TURISTICHE 20 ORE;
UF6 IL TERRITORIO E LE SUE RISORSE 30 ORE;
UF7 TURISMO SOSTENIBILE E INNOVAZIONE GREEN 8 ore
UF 8 STAGE 119 ORE

STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il corso prevede n.264 ore di cui n.145 ore di aula e n. 119 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno in orario 9-13 il martedì e il giovedì.

La percentuale di frequenza obbligatoria è 70% di cui almeno il 50% per lo stage

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 - UC 234
- Individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste - UC 477

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:

I soggetti formati potranno trovare impiego negli sportelli turistici ma anche in strutture ricettive quali alberghi, agriturismi ecc..

Si può lavorare anche come consulenti.

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 18° anno di età.

Per i cittadini stranieri è prevista la conoscenza della lingua italiana livello A2

RICONOSCIMENTO CREDITI:

Su richiesta dell'interessato è previsto il riconoscimento di crediti didattici in ingresso maturati in ambiti formativi e/o professionali precedenti, documentati da titoli

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 di €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.

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.

ENTE ESECUTORE E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO:

QUALITAS Forum srl Viale Giuliano Vanghetti 4 – 50022 Greve in Chianti (FI)

PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO (se previste):

È previsto un esame finale articolato in una prova tecnico pratica (analisi di caso/simulazione) e in un colloquio

CERTIFICAZIONE FINALE:

Il percorso prevede il rilascio dei certificati di competenza per le seguenti ADA: 234 e 477. È inoltre prevista una specifica Dichiarazione degli apprendimenti attestante gli obiettivi di apprendimenti acquisiti per UF DIGCOMP.

Nel caso di interruzione anticipata del percorso formativo verrà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti attestante gli obiettivi di apprendimento acquisiti.

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).