



Regione Toscana



Per-Corso Agenzia Formativa S.r.l (accreditamento regionale n° LU0163), in partenariato con Formatica Scarl (accreditamento regionale n° OF0092), IPSAABI DE FRANCESCHI - PACINOTTI (accreditamento n° IS0018, ITAS Anzilotti di Pescia (PT) (accreditamento regionale n° IS0007), Isi Sismondi - Pacinotti (accreditamento n° PT0578), ZEFIRO RICERCA & INNOVAZIONE SRL (accreditamento regionale n° OF0355), a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 13435 del 05/07/2022, organizza il seguente corso formativo :

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

### AVVISO RESKILLING PROGETTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE

ZONA TERRITORIALE: Pistoia – Pescia

SETTORE: Turismo alberghiero

## **“Gestione accoglienza (UC 541); Acquisire le prenotazioni (UC 543)”**

Codice Progetto 9010868, Matricola 20222A90727, n. edizioni 1

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 corso consente di acquisire conoscenze specifiche rispetto alle ADA “Gestione dell'accoglienza” (UC 541) e ADA “Acquisire le prenotazioni (UC 543)”, afferenti alla figura professionale “Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa”; in particolare il corso permette di apprendere come acquisire le prenotazioni attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il percorso è così articolato:

- UF 1. Sicurezza sul lavoro e normative inerenti il settore turistico (10 h)
- UF 2. Cenni di geografia turistica del territorio (16 h)
- UF 3. Organizzazione del lavoro: ruoli e funzioni (16 h)
- UF 4. Gestire l'accoglienza del cliente (40 h)
- UF 5. Web marketing e e-marketing (30 h)
- UF 6. Comunicare con i clienti interni ed esterni (20 h)
- UF 7. DigComp (38 h)
- UF 8. Stage (88 h)

Si prevedono inoltre 8 ore di orientamento collettivo, per un totale di ore complessivo di 266.

Le lezioni si svolgeranno in orario 9,00 – 13,00 e 14,00 – 18,00 dal lunedì al venerdì.

La percentuale di frequenza obbligatoria è il 70% delle ore di aula e il 50% delle ore di stage..

#### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:

Acquisire le prenotazioni attraverso l'applicazione di tecniche di marketing e a supporti operativi informatici ed accogliere i clienti al loro arrivo in albergo

#### POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:

Strutture turistiche ricettive (alberghi, ostelli, campeggi..)

#### REQUISITI DI ACCESSO DA AVVISO:

- 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 (qualifica triennale leFP) oppure compimento del 18° anno di età. Per i cittadini stranieri si richiede inoltre la conoscenza della lingua italiana Livello A2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue.

**RICONOSCIMENTO CREDITI:** E' ammesso su istanza dei candidati il riconoscimento dei crediti in ingresso secondo le modalità e procedure di cui alla DGR 251/2023 "Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002".

**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 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:** Formatica Scarl

**SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO:** IPSAAABI De Franceschi - Antonio Pacinotti, Via Dalmazia 21 Pistoia.

#### PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:

Per essere ammessi all'esame finale, oltre al rispetto delle percentuali di frequenza sopra citate, i partecipanti dovranno superare le verifiche degli apprendimenti previste alla fine di

ogni Unità Formativa.

Al termine del percorso sono previste una prova scritta, una prova pratica ed un colloquio. Il superamento delle tre prove consentirà il rilascio della certificazione finale.

#### CERTIFICAZIONE FINALE:

- Certificato di competenze relativo a ADA 541 "Gestione accoglienza " e ADA 543 "Acquisire le prenotazioni" afferenti alla figura professionale "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa"
- Attestato di frequenza DigComp 2.1

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](https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approvate%2016_gennaio_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566)).