

La Regione Toscana e l'agenzia formativa **Toscana Formazione srl** (cod. accr. OF227), capofila di ATS con **Adecco Formazione** e **CPIA 1 Firenze** (cod. accr. IS0073), in attuazione del decreto dirigenziale n. 1375 del 28/01/2020 riferito all'Avviso per il finanziamento di attività in concessione a valere sul POR FSE Toscana 2014-2020 - progetti di formazione per l'inserimento lavorativo, in particolare a livello territoriale e a carattere ricorrente, informano che sarà attivato il seguente corso gratuito finalizzato al rilascio di qualifica (livello 3 EQF) – CP 251329

Reception - Operatore dell'accoglienza turistica

**di 900 ORE (550 ore di aula/laboratorio – 30 ore di accompagnamento – 320 ore di stage aziendale)
per 10 allievi (con riserva di 5 posti per donne, 2 per cittadini extracomunitari)**

in programma nel periodo: ottobre 2020 – maggio 2021

SEDE DI SVOLGIMENTO: Borgo San Lorenzo

Riapertura presentazione domande dal 26 novembre al 4 dicembre 2020

Posti disponibili: 2

FINALITÀ, OBIETTIVI E SBocchi OCCUPAZIONALI

Il corso ha per obiettivo la formazione di personale qualificato in grado di svolgere in maniera completa ed efficiente il servizio di accoglienza turistica nelle diverse tipologie di struttura ricettiva, a iniziare da quelle del turismo rurale, tipiche del territorio di riferimento (Mugello/Valdisieve). La finalità è quindi quella di preparare un operatore dell'accoglienza dotato di skills professionali evolute e di forti capacità relazionali, capace di dialogare in lingua inglese e di utilizzare i moderni strumenti di comunicazione multimediale, nonché di svolgere mansioni amministrative. Un addetto capace di "leggere" il territorio, di saper valorizzare le peculiari vocazioni naturali e di contribuire a promuovere le specificità e le evidenze naturalistiche, paesaggistiche ed antropiche locale. Per la completezza delle sue competenze, la figura professionale trova occupazione sia nel front office sia nel back office degli esercizi ricettivi.

MODULI DIDATTICI

Il percorso formativo si sviluppa su tre aree di attività: 1) Acquisire le prenotazioni; 2) Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa; 3) Gestione dell'accoglienza. Si articola in 16 unità formative: 1. Competenze di base linguistiche per il Front Office amministrativo/accoglienza turistica; 2. Information Literacy; 3. Informatica applicata e utilizzo del web; 4. Normative del settore turistico; 5. Lineamenti di marketing turistico e territoriale; 6. Principi di gestione e organizzazione dell'impresa turistica; 7. Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale; 8. Gestione del processo di front-office .processi di lavoro e software di gestione; 9. Project work-attività laboratoriale -vendita e prenotazioni offerta turistica rurale integrata; 10. Elementi di contabilità e principi di amministrazione; 11. Tecniche di gestione della segreteria organizzativa; 12. Project work- attività laboratoriale -operazioni di segreteria e amministrazione; 13. Elementi naturalistici, antropici ed enogastronomici del territorio; 14. Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni con il cliente; 15. Project work-attività laboratoriale - organizzazione e gestione di un evento turistico; 16. UF stage

REQUISITI MINIMI DI ACCESSO

1) Maggiorenni; 2) disoccupati, inoccupati, inattivi; 3) per i cittadini stranieri, conoscenza lingua italiana livello A2; 4) per i cittadini non comunitari, essere in possesso di regolare permesso di soggiorno; 5) essere residenti o domiciliati in un comune della regione Toscana.

REQUISITI SUPPLEMENTARI

Competenze di base di informatica e di Internet.

DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE

Alla domanda di iscrizione, su format scaricabile dal sito www.toscanaformazione.net, debitamente compilata e sottoscritta in originale, dovranno essere allegati: 1) Copia documento d'identità in corso di validità;. Per i cittadini non comunitari: permesso di soggiorno; 2) Scheda anagrafica rilasciata dal Centro per l'Impiego (per gli iscritti); 3) Curriculum vitae redatto in formato europeo:

INFORMAZIONI

Telefonicamente al n. 392 3637018, per mail a info@toscanaformazione.net o sul sito www.toscanaformazione.net.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Le domande potranno essere inviate tramite Raccomandata A/R a **Toscana Formazione, via Giovanni XXIII 34 – Borgo San Lorenzo**, o preferibilmente per pec a comunicazioni@pec.toscanaformazione.net ed eventualmente anticipate per mail all'indirizzo info@toscanaformazione.net. Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa entro la scadenza sopra indicata. Non farà fede il timbro postale

MODALITA' DI ACCERTAMENTO DEI REQUISITI DI ACCESSO

I candidati dovranno presentarsi **in data e sede che verranno comunicate successivamente**, per l'accertamento delle competenze di base di informatica e internet e della conoscenza Lingua Italiana livello A2 (per gli stranieri). **Le prove saranno svolte in modalità on line. La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.**

MODALITA' DI SELEZIONE

Qualora, dopo le procedure di accertamento dei requisiti in ingresso al percorso formativo, il numero dei candidati ammissibili sia superiore a due in data e sede che verranno comunicate successivamente verrà effettuata una selezione mediante: 1) Test di cultura generale. – 2) Colloquio motivazionale individuale – 3) valutazione del curriculum vitae. Saranno considerati titoli preferenziali: altri corsi di formazione regionali frequentati, eventuali esperienze di lavoro pregresse nel settore, età oltre 55 anni; disoccupazione di lunga durata. La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso. A parità di punteggio sarà data la precedenza alla maggiore età. Il risultato della selezione sarà pubblicato su www.toscanaformazione.net. **La selezione verrà effettuata in modalità on line.**

MODALITA' 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 532/09 e s.m.i.

PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Durante il percorso sono previste delle 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 sarà composto da prove tecnico pratiche e da un colloquio. Per l'ammissione all'esame finale è necessaria la frequenza di almeno il 70% delle ore previste di cui almeno il 50% delle ore di stage.

CERTIFICAZIONE FINALE

- **Attestato di Qualifica professionale per "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa "** (RRFP 252).
- **Certificazione di Competenze** in caso di superamento parziale dell'esame finale (possesso solo di alcune delle Unità di Competenze della figura di riferimento);

È altresì previsto il rilascio di **dichiarazione degli apprendimenti** in caso di non superamento dell'esame finale o in caso di interruzione del percorso formativo

Il corso è interamente gratuito per i partecipanti in quanto finanziato con le risorse del POR FSE TOSCANA 2014 – 2020