

TOSCANA FORMAZIONE SRL accreditamento regionale n° OF0227, in partenariato con PEGASO - NETWORK - COOPERATIVA SOCIALE" – ONLUS accreditamento regionale n° OF0233, APAB APS accreditamento regionale n° OF0283, LA FABBRICA DELLE IDEE S.R.L. accreditamento regionale n° OF0083, METAPHORA S.C. accreditamento regionale n° OF0221, SISTEMA FORMAZIONE E SERVIZI AVANZATI SRL accreditamento regionale n° OF0284, a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. n.1992 del 01-02-2023, organizza il seguente corso formativo :

CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

AVVISO UPSKILLING PROGETTI FORMATIVI DI AGGIORNAMENTO

ZONA TERRITORIALE: AREZZO

TIPOLOGIA: FORMAZIONE SPECIALISTICA E COMPETENZE TRASVERSALI

CORSO ACCOGLIENZA TURISTICA

Codice Progetto 9010125 - n. edizioni 1 - Matricola 20222A90222

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:

L'obiettivo di apprendimento generale del corso è quello di trasferire, con un approccio essenzialmente pratico, capacità e competenze per poter accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura.

Le conoscenze e capacità acquisite fanno riferimento a un'Area di attività/Unità di competenze della figura di *Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa: Gestione dell'accoglienza* (Uc 541).

Il corso si articola in un'unica attività formativa:

1. Tecniche di gestione della segreteria..

E' opportuno, per i cittadini stranieri, avere la padronanza della lingua italiana.

STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA: Il corso prevede n° 40 ore di aula/laboratorio informatico..

Le lezioni si svolgeranno dal lunedì al venerdì. Il calendario dettagliato sarà comunicato a inizio corso.

La percentuale di frequenza obbligatoria è 70%.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:

Conoscenze:

- Normativa inerente il settore turistico ricettivo: T.U.L.P.S. (Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza) e successive modificazioni, Codice Privacy 196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schedine di notifica degli alloggiati.
- Principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...

Capacità:

- Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.).

POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI:

Le competenze acquisite in questo percorso offrono possibilità occupazionali nel front desk delle diverse tipologie di strutture ricettive turistiche, dagli alberghi agli agriturismi.

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 16° anno di età e assolvimento dell'obbligo di istruzione e formazione oppure compimento del 18° anno di età.

RICONOSCIMENTO CREDITI: Contestualmente all'iscrizione, gli allievi potranno richiedere il riconoscimento dei crediti, secondo le procedure previste dalla vigente normativa

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 €100 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 E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO: Pegaso Network – c/o Officine Capodarno, Via Vittorio Veneto, Pratovecchio-Stia (AR):

PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO (se previste):

Non è previsto un esame finale. Al termine di ogni Unità formativa sono previste prove intermedie, ognuna delle quali dovrà avere un punteggio di almeno 60/100 per il rilascio della relativa dichiarazione degli apprendimenti.

CERTIFICAZIONE FINALE: Dichiarazione degli apprendimenti.

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/10180/2570120/Elenco%20Agenzia%20approve%2016_gen_nai_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566).