



La Regione Toscana, nell'ambito dell'Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) della L.R. 32/2002 per progetti formativi strategici relativi alla filiera *Turismo e Cultura*, a valere sul POR Obiettivo "Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione" FSE 2014-2020, approvato con D.D. n. 15086/2017 e D.D. n. 16383 del 2/11/2017, ha finanziato il progetto **Welcome 3.0** realizzato dal partenariato tra

Ente Bilaterale del Turismo Toscano Associazione (cod. acc. FI0059) in ATI con: *Centro Studi Turistici* (cod. FI0228), *CO.SE.FI.* – Consorzio Servizi Formativi alle Imprese (cod. FI0111), *Euroconsulting* srl (cod. PO0356), Associazione *SMILE* Toscana (cod. FI0012), *Formaimpresa* surl (cod. FIO215), *A.P. Software Informatica* sas (cod. FI0009), Istituto Secondario di Secondo Grado *Piero Calamandrei* (cod. FI0565), *Green Way* srl, *Confcommercio*-Imprese per l'Italia della Provincia di Firenze, *CAT Confcommercio* Pisa (cod. PI0379), dal titolo

“Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa”

Matricola: 2018PS0475

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato con le risorse del POR FSE 2014/2020 e rientra nell'ambito di Giovanisì (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

Finalità dell'intervento, descrizione della figura e del percorso formativo: Il percorso “Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)” ha come obiettivo formativo generale l'acquisizione di tutte le conoscenze e competenze tecnico-professionali per poter operare nel settore del turismo ricettivo. Nello specifico verranno acquisite le seguenti competenze tecnico professionali:

- 1) Acquisizione delle prenotazioni (UC 543)
- 2) Espletamento delle attività di segreteria amministrativa (UC 1773)
- 3) Gestione dell'accoglienza (UC 541)

Il percorso prevede stage in azienda ed inserimento occupazionale al termine delle 900 ore.

Destinatari dell'intervento: Il corso è destinato a 12 partecipanti di età superiore a 18 anni che abbiano assolto il diritto-dovere o ne siano prosciolti, che siano inattivi, inoccupati, disoccupati. Sono richieste le seguenti competenze di base: competenze linguistiche di base (livello A1/A2 in base al percorso formativo previsto), orientamento e motivazione alla professione.

Documenti richiesti: Scheda iscrizione (modello Regione Toscana scaricabile dal sito ebtt.it), stampa dello stato occupazionale del Centro dell'impiego, Fotocopia del documento d'identità, curriculum vitae, fototessera. Per i cittadini provenienti da paesi extra UE il permesso di soggiorno valido e la dichiarazione di valore del titolo di studio tradotto.

Durata totale ore: 900 ore di cui ore stage 380. Le lezioni avranno svolgimento 5 giorni alla settimana, dalle ore 10,00 alle ore 16,30 (ore giornaliere 06)

Sede di svolgimento: c/o Ente Bilaterale Turismo Toscano in Via Arrigo da Settimello 5/7 – 50135 Firenze (zona Coverciano accanto alla Salus)

Periodo di svolgimento: Ottobre 2018 –Maggio 2019

Obbligo di frequenza: Per almeno il 70% del monte ore complessivo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage.

Unità formative/Unità di competenza/Contenuti:

U.F.	Durata
1. Inglese per la comunicazione con il cliente	40
2. Tedesco per la comunicazione con il cliente.....	40
3. Elementi di contabilità ed amministrazione.....	36
4. Lineamenti di marketing turistico e territoriale.....	24
5. Normativa e procedure di qualità nel settore turismo	32
6. Conoscenza del territorio.....	16
7. Organizzazione ed amministraz. dell'impresa turistica.....	42
8. Tecniche di comunicazione e gestione cliente.....	36
9. Acquisizione del cliente e gestione prenotazioni	84
10. Gestione del ricevimento e delle relazioni con il cliente.....	72
11. Operazioni di segreteria ed amministrazione.....	68
12 Stage	380

Tipologia di attestazione o certificazione finale:

- Qualifica di “Addetto” - Livello 3 EQF inerente alla figura “Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa”

Esente dal diritto sulle pubbliche affissioni ai sensi del D.Lgs. n 507 del 15/11/1993 art. 21 lett. g) e successive modifiche



(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.

Modalità di verifica dell'apprendimento in itinere e finale:

Ogni modulo formativo prevede la verifica degli apprendimenti tramite prove intermedie e finali. La verifica del percorso formativo totale avverrà tramite un esame finale: Tutte le prove saranno impostate secondo gli standard per il rilascio di Qualifica professionale, in collaborazione con i docenti, dall'esperto di valutazione degli apprendimenti e delle competenze iscritto nell'elenco della Regione Toscana e prevedranno test, colloquio e prova pratica.

Modalità di selezione: In caso il numero di iscrizioni superi il numero di allievi previsto, la selezione dei candidati si svolgerà il giorno **martedì 2 Ottobre 2018 alle ore 10.00**, confermata tramite convocazione dei candidati per posta elettronica e telefonica, presso le sede di **Ebtt in Via Arrigo da Settimello 5/7 -50135 Firenze (Zona Coverciano)**.

I candidati saranno selezionati mediante:

1. Analisi curricula, funzionale a valutare il livello di congruenza tra esperienze pregresse dei candidati e tipologia di percorso professionalizzante scelto;
2. Colloqui motivazionali individuale, che rilevino le motivazioni alla scelta e gli interessi anche attraverso un'analisi delle precedenti esperienze formative e professionali.
3. Prove pratiche consistenti in un test scritti (con risposte chiuse e/o aperte) di cultura generale e dei requisiti supplementari per la verifica dei requisiti di ingresso.

Riconoscimento crediti: su espressa domanda dell'aspirante, potranno essere riconosciuti crediti formativi (per un massimo del 50% del percorso) a chi dimostri, con documentazione formale, di possedere conoscenze teoriche e tecnico-pratiche sugli argomenti previsti dal corso. Sono considerati documenti formali: Certificato di Laurea o altra Certificazione, Attestazione o Dichiarazione, rilasciata da soggetto pubblico, da cui si evinca il programma svolto. Non saranno tenute in considerazione richieste di crediti successive all'atto di presentazione della domanda di partecipazione né richieste inerenti a conoscenze e/o competenze non certificabili.

Modalità di iscrizione: presso la sede dell'Ente Bilaterale Turismo Toscano in Via Arrigo da Settimello 5/7 – 50135 Firenze (zona Coverciano accanto alla Salus). I modelli di iscrizione sono disponibili in sede Ebtt o scaricabili on line dal sito ebtt.it. Le domande possono essere consegnate dal Lunedì al Venerdì con orario 10.00-13.00 e 14.00-17.00. Le domande possono anche essere inviate tramite posta ordinaria, in questo caso la busta dovrà riportare la dicitura “Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa 252” matricola “2018PS0475” attenzione non farà fede il timbro postale”.

Le iscrizioni saranno aperte fino al 30/09/2018.

Informazioni: tel. 055/2466161 e formazione@ebtt.it

Tu, al centro dei nostri obiettivi