



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. 15086/2017 e n. DD 16383/2017, ha finanziato il progetto Welcome 3.0 realizzato dal partenariato tra

Ente Bilaterale del Turismo Toscano Associazione (cod. accr. **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. **FI0215**), **A.P. Software Informatica** sas (cod. **FI0009**), Istituto Secondario di Secondo Grado **Piero Calamandrei** (cod. **FI0565**), **Green Way** srl (cod. **FI075**), **Confcommercio**-Imprese per l'Italia della Provincia di Firenze, **CAT** Confcommercio Pisa (cod. **PI0379**), dal titolo

“Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono”

Matricola: 2018PS0476

La partecipazione al corso è completamente gratuita e la frequenza è obbligatoria

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

Finalità dell'intervento, descrizione della figura e del percorso formativo: Il Corso è volto a sviluppare le competenze indicati nella figura professionale di riferimento, acquisendo le competenze per: svolgere le attività nell'area front-office di strutture turistiche e di viaggi, curando i rapporti con la clientela, proponendo, consigliando ed assistendo nell'acquisto e nell'organizzazione di viaggi e di soggiorni.

Destinatari dell'intervento: Il corso è destinato a 12 partecipanti di età superiore a 18 anni che abbiano assolto il diritto-dovere all'istruzione e formazione o ne siano prosciolti, che siano inattivi, inoccupati, disoccupati, iscritti presso un Centro per l'impiego della Toscana. Sono richieste le seguenti competenze di base: conoscenze ICT (funzionamento sistema operativo, navigazione internet, posta elettronica e videoscrittura), competenze linguistiche di base (livello A1/A2 in base al percorso formativo previsto), orientamento e motivazione alla professione

Documenti richiesti: 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 cinque volte alla settimana, dalle ore 10,00 alle ore 17,00 (ore giornaliere 6)

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

Sede di svolgimento: **A.P. Software informatica** sas Via Gioberti 105 g 50121 Firenze

Periodo di svolgimento: Ottobre 2018 –Maggio 2019

Unità formative/Unità di competenza/Contenuti:

U.F.	Durata
1 Lingua inglese.....	48
2 Lingua spagnola.....	48
3 Gestione della segreteria amministrativa.....	72
4 Gestione della contabilità.....	56
5 Accoglienza della clientela.....	68
6 La meta turistica di viaggio.....	24
7 Tecnica turistico-alberghiera.....	64
8 Normativa del settore turistico.....	24
9 Geografia turistica.....	20
10 Tecniche di ricerche di mercato.....	36
11 Psicologia del turismo.....	30
12 Stage.....	380

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

Tipologia di attestazione o certificazione finale:

Qualifica di “Addetto” - Livello 3 EQF inerente alla figura professionale **Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono (251)**

Modalità di selezione: In caso il numero di iscrizioni superi il numero di allievi previsto, la selezione dei candidati si svolgerà il giorno **8 Ottobre 2018** alle ore 8,30, confermata tramite convocazione dei candidati per posta elettronica e telefonica, presso le sede di **A.P. Software Informatica sas** in Firenze via Gioberti 105g.

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 scritto (con risposte chiuse e/o aperte) di cultura generale per la verifica dei requisiti di ingresso inerente all'Informatica, alle lingue Inglese e Spagnola.

Riconoscimento crediti: su espressa domanda dell'aspirante, potranno essere riconosciuti crediti formativi 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.

Modalità di iscrizione: presso le sedi di:

A.P. Software Informatica via Gioberti 105g 50121 Firenze (FI).

Dove sono disponibili l'appositi modelli di domanda per l'iscrizione.

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 alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono ”matricola **2018PS0476**” attenzione non farà fede il timbro postale”.

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

Informazioni:

EBTT Ente Bilaterale Turismo Toscano, Via Arrigo da Settimello 5/7 Coverciano – 50135 Firenze. Tel 055/2466161 e-mail formazione@ebtt.it

A.P. Software informatica Via Gioberti 105 g 50121 Firenze. Tel.055244444 e mail info@apsoftware.it

Tu, al centro dei nostri obiettivi

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