

L'Agenzia Formativa Zefiro accreditamento regionale n°OF0065, in partenariato con ISI Machiavelli accreditamento regionale n°IS0051, Kleis formazione accreditamento regionale n° OF0142, Serindform accreditamento regionale n° OF0270, SoecoForma accreditamento regionale n° OF009, Teseo Agenzia formativa accreditamento regionale n°OF0212 a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 27909 del 06/12/2024, organizza il seguente corso formativo:

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL AVVISO RESKILLING PROGETTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE

ZONA TERRITORIALE: LUCCA

Reskilling **SETTORE TURISMO CULTURA**

### Acquisire le prenotazioni (UC 543) Gestione di Front Office (UC 234)

Codice Progetto **9014281**

Matricola **20232A90925**

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

Il corso è promosso nell'ambito di GiovaniSi, il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

#### DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il Corso è strutturato in 9 UF (Unità Formative) teorico-pratiche che consentono di acquisire le conoscenze e le capacità previste dalle 2 AdA (Aree di Attività) UC 543 afferente alla figura professionale di 'Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa' e UC 234 afferente alla figura professionale di 'Addetto alle operazioni di accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess)'.  
Durante il percorso in aula gli allievi affronteranno i seguenti argomenti:

1. Web marketing ed e-marketing 24 ore;
  2. Informatica per la gestione alberghiera 24 ore,
  3. Tecnica turistica 20 ore;
  4. Tecniche di comunicazione e Customer Relationship Management 21 ore;
  5. Organizzazione aziendale e tecniche di gestione dei conflitti 16 ore;
  6. Metodologie e tecniche di raccolta dati ed informazioni 12 ore;
  7. Lingua inglese tecnico-professionale 18 ore;
  8. Dig.Comp. 33 ore;
  9. Stage 90 ore.
- 8 ore di accompagnamento orientamento di gruppo.

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il corso prevede n°176 ore di aula e n° 90 ore di stage in aziende del settore per un totale di 266 ore . Le lezioni si svolgeranno in orario 9.00-18.00 dal lunedì al venerdì per 25 ore settimanali.

Il calendario con l'orario delle lezioni verrà inviato ad inizio corso.

**La percentuale di frequenza obbligatoria è il 70% delle ore previste ed almeno il 50% delle ore di stage.**

#### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:

I partecipanti acquisiranno competenze tecniche per acquisire e gestire le richieste di prenotazioni delle strutture ricettive, espletare le formalità di legge, divulgare proposte e servizi di natura sociale, culturale e ricreativa correlati all'organizzazione di eventi, operare al front office con l'utilizzo di software e servizi web.

#### POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI:

Gli allievi troveranno impiego nelle strutture ricettive, esercizi alberghieri ed extra-alberghieri, strutture turistiche.

#### BENEFICIARI DEL PERCORSO FORMATIVO:

Il presente avviso si rivolge a:

- 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;
- Beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale: percettori di Supporto per la Formazione e il Lavoro e Assegno di Inclusione (decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, convertito con modificazioni dalla legge 3 luglio 2023, n. 85);
- 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, 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

L'elenco sopra riportato può essere oggetto di variazione e integrazione in linea con l'evoluzione normativa e con le indicazioni pervenute dell'Amministrazione Titolare.

#### REQUISITI MINIMI DI ACCESSO COME DA NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Ai sensi della DGRT 988/2019 e s.m.i. si richiede Qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF) oppure Compimento del diciottesimo anno di età. Per i cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana a livello A2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER).

#### RICONOSCIMENTO CREDITI:

Sarà possibile ottenere un riconoscimento di crediti formativi come espressamente disciplinato dalla DGR 988/2019 e ss.mm.ii.. L'interessato potrà richiedere il riconoscimento dei crediti in ingresso per le ore di aula o di laboratorio presentando, al momento dell'iscrizione, le evidenze da cui dedurre la conoscenza teorica e tecnico-pratica degli argomenti previsti dal programma.

**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 € 250 Reskilling* 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: KLEIS

Via G. Vannugli 6 - Castelnuovo di Garfagnana (LU)

#### PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO (se previste):

Al termine del percorso è previsto l'esame finale al quale si è ammessi con frequenza di almeno il 70% delle ore totali, lo

svolgimento di almeno il 50% delle ore totali di stage previste da progetto e lo svolgimento con esito positivo di tutte le verifiche intermedie.

La votazione minima per il superamento dell'esame e quindi per l'acquisizione dell'attestato finale è pari a 60/100.

E' previsto un test scritto riferito alla UF "Digicomp 2.1", la votazione minima per ottenere lo specifico attestato è pari a 60/100.

È previsto un esame finale articolato in una prova tecnico pratica nel laboratorio informatico (simulazione) e in un colloquio orale.

**CERTIFICAZIONE FINALE: FINALE: A seguito di superamento dell'esame finale verrà rilasciata la certificazione delle competenze per le aree di Acquisire le prenotazioni (UC 543) Gestione di Front Office (UC 234).**

In caso di non superamento dell'esame finale, con votazione inferiore a 60/100 in tutte le ADA, o nel caso di interruzione anticipata del percorso formativo, verrà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti per le sole Unità Formative frequentate durante il percorso il cui test finale sia risultato sufficiente (almeno 60/100).

È inoltre prevista uno specifico attestato di frequenza per la UF Digicomp 2.1

**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%20approve%2016\\_gennaio\\_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566](https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approve%2016_gennaio_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566)).