

L'agenzia Formativa Serindform Srl accreditamento regionale n° OF0270, in partenariato con Logica Studio Formazione Srl accreditamento regionale n° OF0309, I.S.I C.Piaggia accreditamento regionale n°LU0624, Teseo Srl accreditamento regionale n° OF0212, Centro Studi Turistici accreditamento regionale n°, IS Pacinotti-Belmesseri accreditamento regionale n°ISO102, a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 26094 del 30-12-2022, organizza il seguente corso formativo:

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

### AVVISO RESKILLING PROGETTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE

#### ZONA TERRITORIALE: MASSA-CARRARA

#### SETTORE: TURISMO

# ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI RICETTIVI E RICREATIVI (UC 333) - ATTUAZIONE DELLE POLITICHE DI GESTIONE DEL CLIENTE (UC 986) - PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE (UC 465)

Codice Progetto 9011143 - n. edizioni 1 - matricola 2022A90751

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

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

#### DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il percorso formativo che prende come riferimento le ADA 333 (Rif. Figura professionale di "Tecnico della progettazione e organizzazione di manifestazioni congressuali, fiere, convegni - 206") -465 (Rif. Tecnico delle attività di ideazione e gestione di attività ricreative e culturali, organizzazione del tempo libero ed accoglienza del cliente -249) - 986 (Rif. Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento -256) ha l'obiettivo di trasferire competenze specifiche per saper gestire l'organizzazione e gestione dei servizi ricettivi e ricreativi. L'attuazione delle politiche di gestione del cliente e la pianificazione delle attività di animazione.

Il percorso formativo si sviluppa nelle seguenti Unità formative:

- UF 1 Sicurezza nei luoghi di lavoro (8 ore);
- UF 2 Gestione dei servizi ricettivi e ricreativi (34 ore);
- UF 3 Accoglienza e assistenza ai servizi (26 ore);
- UF 4 Team working (27 ore);
- UF 5 Supervisione e verifica delle attività di gestione del cliente (22 ore);
- UF 6 Organizzazione delle attività di animazione (38 ore);
- UF 7 DigComp (20 ore);
- UF 8 Stage (95 ore);
- Accompagnamento 8 ore.

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il percorso formativo proposto ha una durata di 278 ore di cui 95 in stage e 8 di accompagnamento; Le lezioni si svolgeranno indicativamente nell'orario 9:00-13:00 dal lunedì al venerdì.

La percentuale di frequenza obbligatoria è del 70 %. di cui almeno il 50 % delle ore di stage.

**COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:** Sarà in grado di coordinare le attività esterne e di erogazione dei servizi relativi al soggiorno dei partecipanti; attuare le politiche di gestione del cliente, per soddisfare le esigenze offrendo servizi sempre più personalizzati; pianificare le attività progettate all'interno dello staff, riuscendo ad ottimizzare la forza lavoro e la gestione del budget.

#### POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:

Presso aziende di servizi all'impresa, agenzie di promozione e comunicazione, strutture ricettive.

#### 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:** "possesso qualificazione professionale di livello 3 EQF, o diploma di scuola superiore di secondo grado o esperienza lavorativa di almeno 3 anni nell'ambito turistico, in relazione all'organizzazione e gestione dei servizi ricettivi e ricreativi, gestione del cliente e attività di animazione. È richiesto per gli stranieri la conoscenza della lingua italiana a livello B1".

**RICONOSCIMENTO CREDITI:** È ammesso su istanza dei candidati il riconoscimento dei crediti in ingresso secondo le modalità e procedure di cui alla DGR 251/2023 "Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto del Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002".

**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 € 250,00 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:**  
IS Pacinotti- Belmesseri – Via Grottò, 4 – Bagnone (MS).

**PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:** È previsto un esame finale articolato in una Prova tecnico pratica ed un colloquio.

**CERTIFICAZIONE FINALE:** Certificazione competenze.

Il percorso prevede il rilascio dei certificati di competenza collegati alle seguenti ADA/UC:

- UC 333 Organizzazione e gestione dei servizi ricettivi e ricreativi

- UC 986 Attuazione delle politiche di gestione del cliente

- UC 465 Pianificazione delle attività di animazione

Per gli allievi che non accederanno agli esami finali o che non conseguiranno un punteggio sufficiente nelle ADA previste, sarà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti relativa al percorso effettuato o alle ADA interessate.

È inoltre previsto il rilascio di un Attestato di Frequenza relativo alla UF 7 DigComp.

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