

AMBIENTE IMPRESA accreditamento regionale n OF0211 in partenariato con  
PROFORMA accreditamento regionale n. OF0098 e PEGASO NETWORK accreditamento regionale n. OF0233 e Scuola professionale Edile e CPT di  
Firenze accreditamento regionale n OF 0189 e CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DON GIULIO FACIBENI accreditamento regionale n OF0222  
e ACCADEMIA DEL MAGGIO MUSICALE FIORENTINO accreditamento regionale n OF0175  
a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 1993 del 01/02/2023, organizza il seguente corso formativo :

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

### AVVISO UPSKILLING PROGETTI FORMATIVI DI AGGIORNAMENTO

ZONA TERRITORIALE: FIRENZE

TIPOLOGIA: Formazione specialistica e competenze trasversali

## DENOMINAZIONE CORSO

# Accoglienza turistica nelle piccole strutture ricettive

Codice Progetto 9010863, n. edizioni 2 Matricola 20232A90406 e 20232A90407

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

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

#### DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il percorso formativo si configura come un aggiornamento di breve durata e dai contenuti e dalle finalita' professionalizzanti sulle mansioni

- effettuare il check-out secondo le procedure in uso, le disposizioni legislative e fiscali, gli standard operativi
- gestire le informazioni interne ed esterne al Cliente durante il soggiorno, presa in carico del cliente, gestione della prenotazione.

Unita' Formative:

1. Ricevimento 10 ore
  2. Customer care 8 ore
  3. Processi di lavoro in strutture alberghiere 8 ore
  4. Team working e la comunicazione Efficace 4 ore
- Totale percorso 30 ore

Per i cittadini stranieri e' indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il corso prevede n°30 ore di aula. Le lezioni potranno svolgersi in un orario compreso tra le 9.00 e le 13.00 e le 14.00 e le 18.00 dal lunedì al venerdì (verra' trasmesso il calendario didattico dettagliato ad avvio attivita')

La percentuale di frequenza obbligatoria e' 70% (di cui il 50% sullo stage)

#### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:

Le competenze professionali previste in uscita al percorso formativo sono essere in grado di fare servizio di accoglienza, acquisizione di prenotazioni, gestione dei reclami ed all'espletamento delle attivita' di segreteria amministrativa.

#### POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI:

Il percorso punta a fornire competenze e conoscenze trasversali e specifiche per formare personale addetto alla reception con buone competenze comunicative per lavorare in strutture sia alberghiere che extra alberghiere, quali Bed & Breakfast, Agriturismo, Residence ecc.

#### 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 (qualifica triennale IeFP) oppure compimento del 18° anno di età.

#### **RICONOSCIMENTO CREDITI:**

Data la brevità dei percorsi e il carattere fortemente professionalizzante non sarà previsto il riconoscimento dei crediti formativi. Eventuali richieste degli interessati corredate da evidenze documentali saranno valutate secondo la normativa di settore.

**INDENNITA' DI FREQUENZA:** Per la partecipazione ai percorsi e' 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, e' 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 e' 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 UPskilling ed in ogni caso nella misura resa possibile dall'importo disponibile. L'indennità sara' corrisposta al momento in cui i percorsi del catalogo saranno conclusi e sara' determinata la platea degli aventi diritto; questo potra' avvenire anche a distanza di tempo dal termine del corso.

#### **ENTE ESECUTORE E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO:**

PEGASO NETWORK

Le attività formative si svolgeranno presso l'aula didattica di via Gualdrada 17, 50125 Firenze

#### **PROVE FINALI E MODALITA' DI SVOLGIMENTO (se previste):**

Non e' previsto un esame finale ma sono previste prove intermedie al termine di ogni Unità formativa che dovranno avere un punteggio di almeno 60/100 per il rilascio della dichiarazione degli apprendimenti.

#### **CERTIFICAZIONE FINALE:**

Al termine del percorso formativo sara' rilasciata una Dichiarazione degli apprendimenti attestante gli obiettivi di apprendimenti acquisiti.

**INFORMAZIONI:** il corso e' 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 sara' indirizzato verso uno specifico percorso sulla base degli esiti dell'orientamento. Qualora indirizzato verso le misure 2 Upskilling e 3 Reskilling, il beneficiario potra' 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 potra' iscriversi al corso presente nelle misure 2 Upskilling o 3 Reskilling verso le quali e' stato indirizzato. Per l'effettuazione della fase 2 il beneficiario potra' 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)).