

L'Agenzia Formativa Saperi e Lavoro (n. cod. accr. OF0016) capofila di A.T.S con Comune di Pistoia, Intrecci Coop. Sociale, Manusa Coop. Sociale, Germina S.R.L., Cescot Pistoia S.R.L., ARCI Comitato Provinciale di Pistoia APS, Florence One S.R.L., in attuazione dell'Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) della L.R. 32/2002 per progetti rivolti a persone giovani disoccupate e inattive – TALENTI IN AZIONE, approvato con D.D. 23703 del 30/10/2023 e ss.mm., a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D. n. 17987 del 01.08.2024, del progetto acronimo Play the Game titolo Talenti in Azione (codice progetto 316260) organizza percorsi formativi formali, percorsi formativi non formali e azioni di accompagnamento:

# Accoglienza nelle strutture turistico-ricettive

## della durata di 80 ore (matr. 2024LM1184)

*All'interno del progetto*

### PLAY the GAME – Sviluppa i Tuoi Talenti

*I corsi sono interamente gratuiti in quanto finanziati dalla Regione Toscana con risorse a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027 e inseriti nell'ambito di Giovanisì ([www.giovanisi.it](http://www.giovanisi.it)), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.*

<p><b>DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:</b></p>	<p>Il progetto è rivolto a giovani disoccupati o inattivi e si pone l'obiettivo di far acquisire conoscenze relative alla gestione della relazione con il cliente/turista, gestione degli account social della struttura alberghiera, gestione e disbrigo delle richieste tramite mail e telefono. Il corso di formazione prende a riferimento alcune conoscenze e capacità delle ADA/UC del RRF: n. 541 Gestione dell'accoglienza; n. 2232 Comunicazione e promozione sociale afferenti rispettivamente alle figure Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252) e Tecnico/a della mediazione, facilitazione e accesso ai servizi/alle informazioni digitali, della progettazione e-learning per la promozione sociale e dell'inclusione (522)</p>
<p><b>COMPETENZE PROFESSIONALI:</b></p>	<p>Il percorso fornirà conoscenze e capacità di tipo professionalizzante sulle tecniche di accoglienza del turista e su come evadere le richieste, nonché sulla geografia turistica per orientare i clienti nella scelta dell'attività da realizzare. Fornirà anche alcune competenze life skill ovvero l'uso della comunicazione digitale via social e della lingua inglese per comunicare con il turista straniero.</p>
<p><b>SBOCCHI OCCUPAZIONALI:</b></p>	<p>Il Turismo ancora oggi offre molte opportunità di lavoro. Questa figura professionale è molto richiesta in contesti in cui l'accoglienza e l'assistenza al cliente sono fondamentali per migliorare l'esperienza turistica e fidelizzare la clientela. Al termine del corso i partecipanti potranno trovare impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene (albergo-ostello-campeggio), trasporti e croceristica (compagnie aeree, compagnie di navigazione, ect) settore eventi e congressi, parchi tematici e strutture culturali (musei, parchi tematici e faunistici, strutture per il turismo esperienziale) con funzione di accoglienza del cliente, dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti.</p>
<p><b>STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:</b></p>	<p>Il corso prevede 80 ore di corso. Le lezioni di svolgeranno in orario mattutino dalle 9,00 alle 13,00 e/o pomeridiano dalle 14,30 alle 19,00 dal lunedì al venerdì. Il calendario dettagliato sarà comunicato a inizio corso. Il corso si articola in tre unità formative: <b>UF 1 Tecniche di accoglienza della durata di 24 ore</b> <b>Contenuti:</b> Gestione delle relazioni, principi di comunicazione efficace, tecniche di comunicazione assertiva, pianificazione arrivi e accoglienza, tecniche di check-in e check-out, gestione account social della struttura o ente, gestione e disbrigo delle richieste tramite mail e telefono <b>UF 2 Geografia turistica della durata di 22 ore</b> <b>Contenuti:</b> Le risorse tipiche territoriali, storia del territorio delle tradizioni e della cultura rurale. Le tradizioni del territorio e le interrelazioni con la tipicità dei prodotti, beni culturali e cenni di museologia, focus sul sistema enogastronomico e agroalimentare. Le attività ricreative e culturali. <b>UF 3 Life Skill della durata di 34 ore</b> <b>Contenuti:</b> Le tecnologie digitali, l'uso consapevole della comunicazione digitale via social, comunicare e relazionarsi in lingua inglese.</p>

	<b>La percentuale di frequenza obbligatoria è il 70% rispetto al monte ore complessivo</b>
<b>NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:</b>	I partecipanti previsti sono pari a 12 allievi. <b>Questi potranno partecipare anche alle altre attività formali e non formali previste dal progetto Play the Game</b>
<b>REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:</b>	Il percorso si rivolge a 12 adulti di 18-34 anni di età inattivi/e e disoccupati/e (almeno 50% donne e almeno 1 posto a persone in situazione di svantaggio/emarginazione). Per i cittadini stranieri è richiesto anche il livello B1 del quadro comune europeo per la conoscenza della lingua italiana. Qualora il cittadino straniero non posseda o non sia in grado di presentare una certificazione rilasciata da ente autorizzato dovrà sostenere una prova scritta e orale al fine di dimostrare la conoscenza della lingua italiana.
<b>PERIODO DI SVOLGIMENTO:</b>	Dal 25/03/2025 al 16/05/2025
<b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>	Il corso si svolgerà presso le aule di CESCOT Pistoia- Via Galvani,17 Loc. S.Agostino - 51100 Pistoia
<b>CERTIFICAZIONE FINALE:</b>	Al termine del corso sarà rilasciata dichiarazione degli apprendimenti a tutti coloro che avranno frequentato almeno il 70% delle ore e superato le prove di verifica previste. Le prove saranno valutate in centesimi e il punteggio minimo per il superamento della prova è 60/100
<b>RICONOSCIMENTO CREDITI:</b>	Il riconoscimento crediti avverrà su richiesta del partecipante secondo le modalità stabilite dalla DGR 988/2019 e ss.mm.ii I crediti in entrata saranno riconosciuti solo per l'intera durata delle singole UF per un massimo del 50% della durata del corso.
<b>MODALITA' DI ISCRIZIONE</b>	A seguito della verifica del possesso dei requisiti di ingresso, l'iscrizione avverrà attraverso la compilazione dell'apposita scheda di iscrizione. Tale modello debitamente compilato dovrà essere inviato <b>entro il 21.03.2025</b> con una delle seguenti modalità: e-mail: unico invio (no foto) a <a href="mailto:cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it">cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it</a> a mano: presso Cescot Pistoia Via Galvani,17 dalle ore 9,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì. <i>La documentazione, trasmessa tramite posta elettronica, dovrà essere inviata in una unica mail in formato pdf (no foto) con all'oggetto: iscrizione corso Accoglienza- Play the game</i>
<b>DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI ISCRIZIONE</b>	Domanda di iscrizione scaricabile dal sito <a href="http://www.cescotpistoia.it">www.cescotpistoia.it</a> - Copia del documento di identità e del codice fiscale in corso di validità - Iscrizione aggiornata o SAP (Scheda Anagrafica Professionale) dal Centro Impiego che attesti lo stato di disoccupazione, inoccupazione o inattività Per i cittadini stranieri non comunitari: • permesso di soggiorno in corso di validità; • eventuale attestazione linguistica della conoscenza della lingua italiana livello B1
<b>SCADENZA DELLE ISCRIZIONI</b>	<b>ore 13,00 del 21.03.2025</b>
<b>MODALITA' DI SELEZIONE DEGLI ISCRITTI</b>	Qualora in nr. di domande ammissibili superi di oltre il 20% quello dei posti previsti, saranno avviate le prove di selezione, secondo il seguente criterio: Colloquio per valutare le attitudini, abilità e competenze in ingresso, capacità relazionale ed effettiva disponibilità e motivazione alla partecipazione. Sei posti saranno riservati a un'utenza femminile, 1 posto a persone con disabilità o in situazione di particolare svantaggio.
<b>INFORMAZIONI</b>	<b>c/o Cescot Pistoia srl</b> , Via L. Galvani 17 Pistoia – 0573927727 <a href="mailto:cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it">cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it</a> . Orario sportello: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00
<b>REFERENTE</b>	Dott.ssa Saltini Claudia e Dott.ssa Venuti Chiara Francesca mail <a href="mailto:cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it">cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it</a> Tel.0573.927727-25 negli orari e nei giorni sopra indicati



