

Formaimpresa srl accreditamento regionale n° OF0230, in partenariato con Confcommercio imprese per l'Italia delle province di Firenze e di Arezzo accreditamento regionale n° OF0167, Cescot Siena accreditamento regionale n° SI-OF0015, Cescot Arezzo srl accreditamento regionale n° OF0336, C.A.I.C.T accreditamento regionale n° OF0085, Athena srl accreditamento regionale n° OF0166, a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 26087 del 29/12/2022, organizza il seguente corso formativo:

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

### AVVISO RESKILLING PROGETTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE

#### ZONA TERRITORIALE: AREZZO

#### SETTORE TURISMO, AGRIBUSINESS E CULTURA

## DENOMINAZIONE CORSO: "Promozione della struttura ricettiva" (UC 985) "Attuazione delle politiche di gestione del cliente" (UC 986)

Codice Progetto 9009941, n. edizioni 1, Matricola 20232A90053

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:

Percorso con rilascio di certificato di competenze riferito alle UC "Promozione della struttura ricettiva" (UC 985), "Attuazione delle politiche di gestione del cliente" (UC 986) livello IV EQF.

Il percorso si sviluppa nelle seguenti unità formative:

Le politiche di gestione del cliente nel settore turistico n. 8 ore

Procedure e tecniche di marketing turistico n. 16 ore

Politiche di promozione aziendale nel settore turistico n. 12 ore

Informatica e software gestionali alberghieri n. 15 ore

Customer Journey e customer journey map n. 8 ore

Gestione e miglioramento della Customer Experience (CX) n. 16 ore

DigComp n. 12 ore

Stage n. 75 ore

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il corso prevede n° 87 ore di aula, 8 di orientamento collettivo e n° 75 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno indicativamente in orario 8.30/13.00 – 14.45/17.45 dal lunedì al giovedì, venerdì 8.30/13.00. La percentuale di frequenza obbligatoria è 70%, di cui almeno il 50% di stage.

#### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:

**UC 985:** Principali normative sugli accordi internazionali per collaborare con la Direzione/Proprietà alla stipula degli accordi e convenzioni con le AdV ed i T.O.; Politiche di booking (camere/sale riunioni) per collaborare con la Direzione/Proprietà alla definizione delle varie strategie di vendita secondo le necessità dettate dal mercato; Principali provider e motori di ricerca internet per conseguire il maggior livello di occupazione camere attraverso il posizionamento dell'azienda sui principali siti internet; Dinamiche e flussi delle prenotazioni per pianificare e garantire il livello di utilizzo richiesto dalla Direzione/Proprietà; Politiche di promozione aziendale utili ad incrementare il livello occupazionale della struttura ricettiva; Applicare le principali leggi e normative del settore turistico; Attuare le politiche aziendali seguendo le indicazioni impartite dalla Direzione/Proprietà; Garantire in ogni periodo dell'esercizio il livello occupazionale, utilizzando i contratti stipulati con Agenzie

di Viaggio e Tour Operator; Promuovere un'offerta di servizi differenziata a seconda dei mercati di riferimento; Fidelizzare i Clienti attraverso le politiche di customer care; **UC 986:** Principali normative europee, nazionali, regionali, comunali per il mantenimento dei requisiti obbligatori relativi alla classificazione di appartenenza della struttura; Tipologie contrattuali sottoscritte dalla Direzione/Proprietà con i Tour Operator e le Agenzie di Viaggi, al fine di applicare le tariffe previste dai contratti; Organizzazione degli altri reparti della struttura affinché l'attività svolta nell'intero reparto ricevimento sia adeguata allo standard qualitativo aziendale; Principali programmi di gestione alberghiera per il corretto funzionamento del reparto ricevimento; Tecniche di gestione dei reclami per risolvere le segnalazioni di disservizio ricevute dai clienti; Verificare il mantenimento dei requisiti obbligatori attraverso il controllo con gli altri reparti della struttura; Collaborare con i capi Servizio degli altri reparti; Supervisionare il lavoro svolto dai collaboratori al fine di verificare che ognuno abbia ottemperato ai propri incarichi; Assistere i clienti per la soluzione di problemi o per la soddisfazione di richieste particolari.

#### POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:

Il corso ha l'obiettivo di dare un'opportunità reale di crescita formativa finalizzata all'inserimento nel mondo del lavoro. Nello specifico, il corso andrà a formare risorse umane in grado di promuovere una struttura turistico-ricettiva attraverso politiche di gestione del cliente di alta qualità e customizzate. L'intento è quello di formare una figura di GUEST EXPERIENCE DESIGNER, ovvero un professionista in grado di aumentare la soddisfazione e la fedeltà del cliente migliorando la customer experience e il rapporto tra il cliente e l'azienda agendo su tutti i punti di interazione toccati dall'utente durante tutto l'arco della sua esperienza di viaggio.

#### 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:

Maggiore età; qualificazione professionale di livello 3 EQF oppure Diploma di scuola superiore di secondo grado oppure almeno 3 anni di esperienza lavorativa documentata nell'attività professionale di riferimento. Per le persone non di madrelingua italiana è richiesta la conoscenza della lingua italiana almeno di livello B1. Per i cittadini non comunitari, inoltre, è richiesto regolare permesso di soggiorno.

#### RICONOSCIMENTO CREDITI:

E' ammesso su istanza dei candidati il riconoscimento dei crediti in ingresso al percorso secondo le modalità e le procedure di cui alla DGR 251/2023 "Discipline per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal 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 euro € 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:

Formaimpresa srl – Via XXV Aprile 6/12 52100 Arezzo

#### PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:

Sono previste Prove intermedie e Finali, le prime al termine di ciascun modulo formativo per valutare il livello raggiunto per ogni singola UF, mentre le seconde al termine del percorso per valutare le UC nella loro interezza. Le prove finali saranno strutturate attraverso prove tecnico pratiche e colloquio individuale. Sono ammessi a sostenere l'esame i partecipanti che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo

del percorso formativo e all'interno di tale percentuale almeno il 50% di ore di stage.

#### CERTIFICAZIONE FINALE:

Alla fine delle attività, sarà rilasciato un Attestato di Certificazione delle competenze relativo alle UC "Promozione edella struttura ricettiva" (UC 985), "Attuazione delle politiche di gestione del cliente " (UC 986). Per gli allievi che non supereranno o per chi interromperà il percorso verrà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti, ai sensi della Dgr 532/09. E' inoltre previsto un attestato di frequenza la UF 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)).