

L'Agenzia Formativa CESCOT PISTOIA srl (n. cod. acc. OF0281) capofila di A.T.S con Cescot Prato srl, Cutter Viaggi srl e Albergo Ercolini & Savi di Armento L. e C. sas, in attuazione dell'Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) della L.R. 32/2002 per percorsi formativi (Filiera "Turismo"), approvato con D.D. n. 7852 del 10.04.2024, a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D. n. 28479 del 11.12.2024, del progetto acronimo O.A.S.I titolo "formazione per Ospitalità ed Accoglienza nel Settore del turismo e dei viaggi" (codice progetto 318305) organizza il percorso formativo

Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e al telefono Matricola 2024LM2147

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato dalla Regione Toscana con risorse a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027 e inserito nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	Il corso rilascerà un ATTESTATO DI QUALIFICA relativo alla Figura professionale di Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e al telefono (Figura professionale n. 251 del RRFP). È articolato in 15 Unità Formative: UF 1 - Strumenti informatici di supporto (40 ore) UF 2 - Inglese per la comunicazione con il cliente (40 ore) UF 3 - Normative turistiche (30 ore) UF 4 - Sicurezza, primo soccorso, antincendio e salvaguardia ambientale (25 ore) UF 5 - Tecniche dei servizi turistici (60 ore) UF 6 - Qualità dei processi e dei servizi (30 ore) UF 7 - Introduzione alle principali mete turistiche (45 ore) UF 8 - Destination planning e turismo esperienziale (30 ore) UF 9 - Promozione del turismo storico-culturale e del turismo sostenibile (30 ore) UF 10 - Gestione del cliente (50 ore) UF 11 - Gestione della presenza sul web e utilizzo dell'AI nel settore ricettivo (30 ore) UF 12 - Gestione amministrativa e contabile (50 ore) UF 13 - Budgeting turistico (50 ore) UF 14 - Project work (40 ore) Stage della durata di 320 ore in aziende del territorio operanti nel settore turistico – ricettivo Orientamento (collettivo ed individuale) della durata di 30 ore
COMPETENZE PROFESSIONALI:	I partecipanti saranno in grado di Svolgere attività di front-office curando i rapporti con la clientela, proponendo, consigliando ed assistendo nell'acquisto e nell'organizzazione di viaggi e di soggiorni. Forniranno informazioni e consigli, al banco e/o al telefono aiutando i clienti nella scelta tra le numerose destinazioni possibili. Saranno in grado di emettere e vendere biglietti aerei, marittimi e ferroviari, operando al terminale collegato con banche dati dedicate svolgendo spesso anche mansioni di carattere amministrativo (gestione della corrispondenza, compilazione degli schedari di clienti e fornitori, emissione di ricevute di pagamento ed archiviazione documentale)
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	L'Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e al telefono lavora agenzie di viaggi, agenzie legate ad associazioni di vario genere (politiche, culturali, aziendali, religiose...), ma anche in aziende maggiormente strutturate come, ad esempio, Tour Operator, compagnie aeree e di trasporti turistici in genere (compagnie di trasporto ferroviario, marittimo, ecc...)
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	Il corso prevede 900 ore totali, di cui n° 280 ore di aula, n° 270 ore di laboratorio; n° 30 ore di orientamento collettivo/individuale e n° 320 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno in orario mattutino dalle 9:00 alle 13:00 e/o

	pomeridiano dalle 14:00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì. Il calendario dettagliato sarà comunicato ad inizio corso. La percentuale di frequenza obbligatoria è 70% di cui almeno il 50% di stage
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	15 allievi
REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:	Il percorso è rivolto a soggetti inattivi e/o disoccupati. I requisiti minimi di ingresso previsti: - Qualifica triennale di Istruzione e formazione Professionale (3EQF) Oppure - Compimento del diciottesimo anno di età In caso di partecipanti stranieri è richiesto il regolare permesso di soggiorno ed un livello minimo di conoscenza della lingua italiana ovvero il livello A2 del Quadro Comune di Riferimento Europeo. Nel caso in cui gli iscritti siano privi di certificazione, sarà effettuato un test preliminare di ammissibilità. Il 60% dei posti (8 su 15) è riservata a soggetti di genere femminile, il 10% a soggetti con disabilità fisiche e un altro 10% a cittadini extracomunitari).
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	Settembre 2025 – Aprile 2026
SEDE DI SVOLGIMENTO:	Il corso si svolgerà presso le aule di CESCOT PRATO - Via Pomeria, 71/b - 59100 Prato (PO).
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:	Al termine di tutte le Unità formative che articolano il corso di qualifica si prevede la somministrazione di una prova di verifica finalizzata a valutare il raggiungimento degli apprendimenti. La valutazione sarà espressa in centesimi. La prova sarà ritenuta superata se la valutazione ottenuta sarà uguale o maggiore a 60/100. Al termine del corso si prevede un esame di qualificazione articolato nelle seguenti prove: - Prova tecnico-pratica - Colloquio Le prove permetteranno di verificare il possesso delle conoscenze e capacità che articolano le ADA della figura professionale di Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e al telefono (251).
CERTIFICAZIONE FINALE:	Al termine del Percorso finalizzato al rilascio della qualifica di Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e al telefono (251) è previsto un esame finale. L'ammissione all'esame finale è subordinata alla frequenza minima obbligatoria i partecipanti che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo (del percorso formativo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage, laddove previsto) e all'ottenimento di un punteggio medio almeno sufficiente (60/100) nelle verifiche intermedie.
RICONOSCIMENTO CREDITI:	Il riconoscimento di crediti avviene, su espressa richiesta del partecipante, nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 988/2019 e s.m.i e ne rispetterà le modalità previste. La valutazione delle competenze al fine del loro riconoscimento quali crediti rispetto al percorso formativo sarà effettuata da apposita commissione sulla base della documentazione richiesta al candidato ed eventualmente integrata con colloquio e test scritto. Ogni allievo potrà richiedere il riconoscimento dei crediti compilando, in fase di iscrizione, un apposito modello
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	Le domande di iscrizione potranno essere presentate secondo le seguenti modalità: - a mano: c/o la sede di CESCOT PRATO in via Pomeria, 71/b Prato in orario 8,30 - 12,30 dal lunedì al venerdì e 14,00 – 17,30 il lunedì, martedì e giovedì - e_mail: unico invio a formazione@confesercenti.prato.it La documentazione trasmessa tramite posta elettronica, dovrà essere inviata con un'unica mail ed i documenti dovranno essere inviati in formato pdf (non foto)
Documenti da allegare alla domanda di	Domanda d'iscrizione (scaricabile dal sito di www.cescotprato.org) - Copia del documento d'identità in corso di validità – Scheda Anagrafico – professionale

iscrizione	aggiornata attestante l'iscrizione al Centro per l'Impiego - Curriculum vitae datato, sottoscritto e redatto in formato europeo. Per i cittadini non comunitari: permesso di soggiorno in corso di validità. Per i cittadini di madre-lingua non italiana: copia di idoneo titolo di studio e/o attestazione linguistica rilasciata da enti certificatori autorizzati che attestino la conoscenza della lingua italiana livello A2
Scadenza delle iscrizioni	5 Settembre 2025 ore 13,00
Modalità di selezione degli iscritti	Qualora le domande superino di oltre il 20% il n. minimo, i soggetti attuatori procederanno alla selezione nel seguente modo: - Analisi del curriculum con valorizzazione di altri corsi di formazione regionali frequentati, eventuali esperienze di lavoro pregresse nel settore, età oltre 55 anni, disoccupazione di lunga durata, situazioni di disagio economico o sociale (max 10 punti su 100) peso 10%; - Test di cultura generale (max 20 punti su 100) peso 20%; - Colloquio motivazionale individuale con rilevazione di motivazioni alla candidatura, attitudine al ruolo, effettiva disponibilità alla frequenza (pre-senza di altri impegni, possibilità di raggiungere la sede del corso, ecc.), interesse specifico verso la figura professionale (max 70 su 100) peso 70%. A parità di punteggio sarà data precedenza alla maggiore età. Il 60% dei posti sarà riservato a un'utenza femminile, il 10% a persone in condizione di disabilità, il 10% a cittadini stranieri. La prova di selezione si intende superata qualora il punteggio sia pari ad almeno 60 punti su 100 (60/100).
Informazioni:	c/o la sede di CESCOT PRATO in via Pomeria, 71/b Prato in orario 8,30 -12,30 dal lunedì al venerdì e 14,00 – 17,30 il lunedì, martedì e giovedì
Referente:	Dott.ssa Antonella Leporini 0574402993 mail: formazione@confesercenti.prato.it