



L'Associazione Itinera Formazione, accreditamento regionale n° LI0465 organizza, in virtù del “riconoscimento” concesso, ai sensi della L.R. n.32/02 art. 17 comma 1 lettera b), dalla Regione Toscana con Decreto n. 7137 del 26/05/2017 il seguente corso a pagamento per:

**Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono  
(CERTIFICAZIONE DI COMPETENZE)  
Di 3 livello di qualificazione europea**

**DI 220 ORE per N. 12 ALLIEVI**

**EDIZIONE n. 1**

**SCADENZA ISCRIZIONI 21/09/2018**

**FINALITÀ DELLE AZIONI:** il corso è finalizzato a sviluppare negli iscritti competenze relazionali e tecniche legate all'organizzazione, presentazione e vendita di servizi e pacchetti turistici da impiegare nell'area del front-office (assistenza all'acquisto e organizzazione viaggi e soggiorni, emissione e vendita di biglietti aerei, marittimi e ferroviari, svoglimento di mansioni amministrative e di segreteria relative ai servizi erogati).

**POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:** il corso fornisce le competenze per operare all'interno di imprese che erogano servizi turistici quali enti, agenzie, strutture turistiche e ricettive dedicate alla promozione turistica del territorio.

**PERIODO E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO:**

**PERIODO:** A partire da ottobre 2018

**SEDE:** Scuola Media di Suvereto – Via Carducci, 13 – 57028 Suvereto (LI)

**REQUISITI MINIMI DI ACCESSO E MODALITÀ DI VERIFICA**

Gli utenti sono 12 persone, di cui almeno 4 donne. La natura del profilo richiede buone capacità di relazione e comunicazione nonché interesse per il settore turistico

**REQUISITI MINIMI** - Maggiore età - Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolti - Essere residenti o domiciliati in Regione Toscana – Possedere conoscenze e competenze linguistiche: lingua italiana e inglese – Possedere conoscenze e competenze informatiche di base.

**MODALITÀ DI ACCERTAMENTO DELLE COMPETENZE IN INGRESSO AL PERCORSO FORMATIVO**

1. test scritto e colloquio per la verifica delle conoscenze e competenze linguistiche
2. Attestazioni di frequenza superamento corsi di informatica e/o test di ingresso per la verifica delle conoscenze e competenze informatiche.

**Requisiti di ingresso supplementari per soggetti stranieri:**

- permesso di soggiorno
- conoscenza della lingua italiana: è indispensabile che gli allievi di nazionalità straniera iscritti al corso abbiano una buona conoscenza della lingua italiana sufficiente a seguire i corsi stessi e a sostenere gli esami finali (si richiede una conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue, verificata attraverso un test di ingresso)

## **DOCUMENTI RICHIESTI PER L'ISCRIZIONE E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE:**

- 1) Domanda di iscrizione su apposito modulo prestampato reperibile presso Associazione Itinera Formazione - Via Borra, 35 Livorno Tel. 0586/894563 o su sito web [www.itinera-formazione.info](http://www.itinera-formazione.info);
- 2) fotocopia del documento di identità;
- 3) la fotocopia del titolo di studio o autocertificazione;
- 4) Curriculum vitae
- 5) eventuali certificazioni attestanti il proprio livello di conoscenze linguistiche e informatiche.

Le domande di iscrizione, debitamente compilate sugli appositi moduli e corredate dai documenti richiesti, dovranno essere presentate presso la sede dell'Agenzia formativa Associazione Itinera Formazione Borra, 35 Livorno Tel. 0586/894563 e-mail [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info) entro e non oltre il 21/09/2018 dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

La presentazione può avvenire a mano, per posta, per mail all'indirizzo [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info). Il soggetto che invia la domanda per posta o per fax è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa entro la scadenza sopra indicata. Non fa fede il timbro postale.

**Il termine di iscrizione al corso può essere prorogato qualora non fosse raggiunto il numero degli allievi previsti. E' fatta salva la facoltà della Agenzia, qualora non si raggiungesse il numero di allievi minimo previsto, di non dare avvio all'attività.**

**MODALITÀ DI AMMISSIONE/SELEZIONE:** saranno adottati i seguenti criteri di ammissione/selezione:

Coloro che sono in possesso dei requisiti minimi verranno ammessi alla fase di selezione così articolata: - valutazione dei CV e della documentazione presentata - colloquio individuale per accertare la reale motivazione, il progetto professionale e sua coerenza con gli obiettivi del corso, la conoscenza di italiano e inglese - test psicoattitudinale. Tali prove consentiranno di redigere una graduatoria nel caso in cui il numero delle domande ammissibili sia superiore ai posti disponibili.

**MODALITÀ RICONOSCIMENTO CREDITI:** Alla persona che al momento dell'ingresso nel corso possieda competenze aggiuntive e/o comprese tra quelle previste dalla figura professionale, sarà garantita la possibilità di ottenere un credito formativo ai sensi della DGR 532/2009.e s.m.i. La richiesta di riconoscimento dei crediti in entrata deve provenire dall'allievo presentando il CV corredato di documenti attestanti titoli di studio, attività lavorative e percorsi formativi svolti. Se la valutazione condotta da parte di apposita Commissione su analisi documentale e colloquio orientativo darà esito positivo, il candidato sarà esonerato dalla partecipazione alle lezioni sugli argomenti per il quale il credito è stato riconosciuto. L'esame finale sarà su tutti i contenuti del corso.

**PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:** Per l'ammissione all'esame finale è obbligatoria la frequenza di almeno il 70 % delle ore previste ed almeno il 50 % delle ore di stage.

Al termine dell'intero percorso formativo sarà effettuato un esame finale alla presenza di una Commissione di valutazione esterna. La prova finale sarà così articolata:

- Prova scritta (questionario riepilogativo su tutte le UF previste) -
- Prova pratica di simulazione per valutare il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti in ciascuna UF
- Colloquio

**TIPOLOGIA DELLA CERTIFICAZIONE FINALE:** Al superamento dell'esame finale verrà rilasciato:

- una **Certificazione di Competenze** per "Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono" relativo alle Unità di competenza di cui il candidato ha dimostrato il possesso (*se corso del RRFPP*),

- una **Dichiarazione degli apprendimenti** in caso di non superamento dell'esame finale o interruzione del percorso formativo (*se corso del RRFPP*)

**COSTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA: € 650,00 Non saranno richieste ai partecipanti spese extra al costo indicato**

**MODALITÀ DI PAGAMENTO:** Per i corsi di qualifica e/o percorsi di valore superiore a € 500,00 il partecipante è tenuto al pagamento della quota prevista secondo le modalità individuate dall'agenzia, salvo gli obblighi di seguito riportati: 1. Anticipo pari al 10 % dell'importo totale, al momento della sottoscrizione del contratto. Nel caso in cui, per cause esterne, la data di inizio del corso sia successiva a 30 gg. dalla data di avvio inizialmente prevista, la suddetta somma, versata a titolo di anticipo, verrà restituita. 2. versamento di una quota intermedia, pari al 60 % entro la metà delle ore di corso 3. versamento della quota a saldo pari al 30% da erogare prima di sostenere l'esame finale se previsto oppure, se non previsto, prima della verifica finale di apprendimento. L'eventuale proposta di ricorso a finanziamenti tramite soggetti bancari e/o finanziari, deve essere specificatamente dettagliata nelle modalità e condizioni applicate e sottoscritta dall'utente. Per quanto riguarda i corsi di valore inferiore a €. 500,00 il pagamento può essere effettuato in una unica soluzione. I pagamenti possono essere effettuati nel seguente modo: Bonifico Bancario su c/c IBAN IT89A0200813909000101118296 Intestato a: Itinera Formazione

**MODALITÀ DI RECESSO:** E' attribuita al partecipante la facoltà di recedere dal contratto, e quindi all'iscrizione al corso, entro e non oltre 10 (dieci) giorni prima dell'inizio dello stesso, anticipando la decisione del recesso via tramite e-mail all'indirizzo [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info) e confermando con lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure tramite PEC: [itinera@pec.itinera.info](mailto:itinera@pec.itinera.info). L'Agenzia si impegna in questo caso a restituire la somma versata come anticipo entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del recesso. Qualora tale comunicazione avvenga successivamente alla data indicata, la quota versata a titolo di anticipo non sarà restituita.

In caso di dimissioni successive all'inizio del corso il partecipante non otterrà rimborso delle quote versate secondo le modalità previste dall'Agenzia. Solo in caso di impedimento grave e comprovato da debita certificazione, al partecipante verrà restituita la quota pari al 50% di quanto al momento versato.

Nel caso di revoca del riconoscimento da parte dell' UTR il partecipante al corso può recedere dal contratto e ottenere la restituzione della somma versata.

**INFORMAZIONI:** c/o Agenzia formativa Associazione Itinera Formazione - Via Borra 35 - Livorno Tel. 0586-894563 - [formazione@itinera.info](mailto:formazione@itinera.info)