



**POR FSE**  
2007-2013

Fondo Sociale Europeo  
Programma Operativo  
Regione Toscana



L'agenzia formativa Ascom Servizi Srl di Pistoia (accreditamento regionale n° PT0210) in partenariato con Servindustria Pistoia Srl e l'Istituto Alberghiero Martini di Montecatini Terme e in convenzione con la Provincia di Pistoia, ai sensi della L.R. N. 32/02 e sue successive modificazioni, in attuazione del bando Obiettivi Strategici per la competitività POR OB.2 FSE 2007/2013 a seguito dell'approvazione con la Determinazione nr. 672 del 03/07/2012 denominato "INTELLIGENT TOURISM: Applicazione di un modello di service design al settore turistico della provincia di Pistoia" organizza il seguente percorso formativo:

# GESTIONE DELLA VENDITA DEI SERVIZI/ PACCHETTI TURISTICI IN AGENZIA DI VIAGGI

## "Organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici" (UC 479)

**N° 225 ORE** (113 AULA, 112 STAGE)

**N° 10 ALLIEVI** (di cui il 50% riservato alle donne)

**DESCRIZIONE:** Il percorso ha l'obiettivo di formare una professionalità in grado di svolgere la sua attività nell'area front-office curando i rapporti con la clientela dell'agenzia proponendo, consigliando ed assistendo nell'acquisto e nell'organizzazione di viaggi e di soggiorni. Svolgere attività di assistenza e consulenza turistica utilizzando sistemi informativi aziendali specifici e individuando i fornitori ed i collaboratori più adatti, emette e vende biglietti aerei, marittimi e ferroviari. La figura professionale del repertorio regionale (RRFP) alla quale il percorso formativo fa riferimento è quella di: "Addetto alle attività di assistenza e consulenza turistica al banco e/o al telefono (251)".

**POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI:** la professionalità formata potrà trovare una collocazione all'interno di agenzie di viaggi e tour operator.

**STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO:** la durata del percorso è di **225 ore complessive: articolate in 113 ore di formazione in aula e 112 ore di stage**. L'Area di Attività (ADA) - unità di Competenze (UC) prevista e certificabile al termine del percorso è la seguente: "Organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici in agenzia di viaggi ADA-UC 479".

Le tematiche affrontate saranno le seguenti:

- Tecniche di accoglienza (20 ore)
- Tecniche di vendita di pacchetti turistici (24 ore)
- Tecnica turistica (24 ore)
- Geografia turistica (15 ore)
- Lingua inglese (30 ore).

**PERIODO E SEDE DI SVOLGIMENTO:** Marzo-Maggio 2015. Presso Ascom Servizi Srl - Viale Adua 128, Pistoia.

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

- Inattivi, inoccupati, disoccupati, lavoratori in cassa integrazione straordinaria, in deroga e mobilità.
- Avere adempiuto il diritto-dovere o esserne prosciolto.
- Conoscenza della lingua inglese livello A2.
- Competenze ampie nell'utilizzo dei principali sistemi operativi e degli applicativi di: videoscrittura, foglio elettronico, gestione posta elettronica, navigazione internet e utilizzo delle periferiche.

**Il possesso della conoscenza della Lingua inglese Livello A2 e delle competenze informatiche dovranno essere documentate allegando alla domanda di iscrizione attestazioni di partecipazione a percorsi di formazione coerenti con le conoscenze richieste.**

**ISCRIZIONI:** le domande d'iscrizione, redatte su appositi moduli e accompagnate da curriculum vitae formato Europeo firmato, fotocopia di un documento di identità e permesso di soggiorno in corso di validità, dovranno essere presentate a **Ascom Servizi Srl - Viale Adua, 128 - Pistoia** dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,15 alle 17,30, dal lunedì al venerdì **entro e non oltre le ore 12,00 del 17 FEBBRAIO 2015 debitamente compilate.**

I moduli per l'iscrizione si possono trovare presso l'agenzia formativa Ascom Servizi Srl, oppure, sul sito internet della Provincia di Pistoia [www.provincia.pistoia.it](http://www.provincia.pistoia.it) nell'area "Formazione Professionale" alla voce "Corsi finanziati e riconosciuti" cliccando su "Elenco dei corsi finanziati" Le domande con **allegato il Curriculum vitae formato Europeo firmato, la fotocopia del documento d'identità e permesso**

**di soggiorno in corso di validità**, possono essere consegnate a mano, o inviate, per posta o **fax al numero 0573/991591**. In caso d'invio tramite posta o fax il mittente dovrà assicurarsi dell'avvenuta ricezione da parte dell'Agenzia. **Non fa fede il timbro postale o la ricevuta del fax.**

**AMMISSIONE AL CORSO E MODALITÀ DI SELEZIONE:**

Tutte le domande d'iscrizione, in possesso dei requisiti minimi di accesso, pervenute entro la scadenza del presente avviso, in numero minore o pari ai posti previsti, sono ammesse al corso, senza necessità di selezione (salvo i casi in cui è necessario l'accertamento di specifiche competenze).

Per gli iscritti stranieri (comunitari ed extracomunitari) - privi di qualsiasi certificazione attestante la conoscenza della lingua italiana di livello A2 - sarà effettuato un test preliminare di ammissibilità per accertare il livello di conoscenza della lingua italiana.

Qualora il numero delle domande d'iscrizione risultasse superiore al numero dei posti disponibili, la Provincia di Pistoia adotterà, seguendo le indicazioni della deliberazione del Consiglio Provinciale n° 4/2013 i seguenti criteri di selezione:

- **Test a risposta multipla** volto a valutare le conoscenze in ingresso relativamente alle conoscenze della lingua inglese, conoscenze informatiche e cultura generale di settore.

**Il test oggettivo somministrato in fase di selezione produrrà uno sbarramento di accesso al colloquio motivazionale.**

- **Colloquio teso a valutare la motivazione** alla partecipazione al corso e alla figura professionale in uscita.

Coloro che dimostreranno di possedere la conoscenza della lingua inglese Livello A2 e il possesso delle competenze informatiche, attraverso la presentazione di attestazioni di partecipazione a corsi di formazione, otterranno un credito pari a n. 3 punti applicabili alla valutazione complessiva ottenuta alle 2 prove di selezione.

Per quanto riguarda le conoscenze informatiche, saranno applicabili n. 3 punti solamente in caso di possesso di attestazioni complete relative al corso ECDL e/o Addetto informatico.

Nel caso in cui, entro la data di scadenza del bando, non si raggiungesse il numero di allievi previsti, il termine d'iscrizione al corso si intende prorogato fino al raggiungimento di tale numero e, comunque, salvo indicazioni diverse, non oltre il 15° giorno da tale data.

Le ulteriori domande pervenute nei 15 giorni di proroga, saranno ammesse fino a copertura dei posti disponibili, sulla base del loro ordine di arrivo.

È sempre fatta salva la facoltà della Provincia di non dare avvio all'attività quando non venga raggiunto il numero previsto di allievi.

Ai sensi della normativa vigente, nel caso in cui l'attività formativa sia già iniziata, ma non sia stato superato il 10% delle ore di formazione previste dal presente avviso, i posti ancora disponibili o che si rendessero disponibili a causa di rinunce, potranno essere coperti, nel rispetto dell'ordine di arrivo delle domande o della graduatoria nel caso di selezione.

**MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO CREDITI:** l'agenzia formativa sarà in grado di riconoscere i crediti a chi farà

esplicita richiesta dell'avvio del presente percorso. Il candidato, a tale proposito, dovrà presentare il curriculum vitae europeo corredato da eventuali documenti attestanti titoli di studio, attività lavorative e percorsi formativi svolti. La documentazione dovrà essere presentata in allegato alla domanda d'iscrizione al corso. È riconoscibile al massimo il 50% della quota del percorso formativo.

**PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:** Al termine delle attività formative di aula e stage sarà organizzata una prova di esame finalizzata a valutare e certificare le competenze acquisite.

Saranno ammessi all'esame finale solo coloro che avranno **frequentato almeno il 70% delle ore del percorso formativo e almeno il 50% dello stage**. L'ammissione all'esame è subordinata, oltre alla frequenza, anche al raggiungimento di un punteggio minimo relativo alla valutazione intermedia del percorso che deve essere di **almeno 60/100**. Tale punteggio minimo è dato dalla media aritmetica delle tre valutazioni riferite a: andamento del percorso, valutazione degli apprendimenti a fine UF (escluso UF stage) e valutazione dell'attività di stage.

Le prove di valutazione delle competenze, proposte dal responsabile interno dei processi di valutazione dell'organismo formativo, saranno le seguenti:

- Test oggettivo
- Prove tecnico-pratiche
- Colloquio orale

**TIPOLOGIA DELLA CERTIFICAZIONE FINALE:** La commissione di esame dovrà accertare il possesso da parte dei candidati di conoscenze e capacità relative all'ADA-UC 479 "Organizzazione della vendita dei servizi /pacchetti turistici in agenzia di viaggi".

In caso di superamento dell'esame finale sarà rilasciata una **certificazione di competenze**.

**INFORMAZIONI:** C/o Ascom Servizi Srl Viale Adua, 126/4 - Pistoia - Tel: 0573/991548. Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13 e dalle 14,30 alle 17,30.

C/o Servizio Istruzione e Formazione Professionale di Pistoia, via Tripoli 19, Tel: 0573/966438. Orario: martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 17,00 - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00

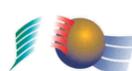
**CONVOCAZIONE:** Tutti gli iscritti al corso devono presentarsi presso **Ascom Servizi Srl - Viale Adua, 128 - Pistoia** per l'eventuale selezione il giorno **20 febbraio 2015 alle ore 9,00** (qualora il numero di candidati non permettesse di completare la selezione il giorno 20 febbraio, l'agenzia utilizzerà la giornata del 23 febbraio 2015 per ultimare i lavori di selezione). **La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.**

Tutti gli ammessi a frequentare il corso sono invitati ad effettuare e/o aggiornare la **misurazione del proprio "Rischio Occupazionale"** presso i Centri Impiego della Provincia di Pistoia, all'inizio e alla fine del percorso formativo.

**SERVIZI AGGIUNTIVI:** Per favorire le donne nella conciliazione della vita familiare con l'attività formativa, verranno rimborsate, per coloro che ne faranno richiesta e fino ad esaurimento delle risorse disponibili, le spese sostenute per i servizi di baby-sitter, assistenza anziani e disabili.

**LA FREQUENZA AL CORSO È OBBLIGATORIA.**  
**IL CORSO FINANZIATO DALLA REGIONE TOSCANA CON IL CONTRIBUTO DEL FONDO SOCIALE EUROPEO È COMPLETAMENTE GRATUITO.**

**FSE** Investiamo nel vostro futuro.  
Cresce l'Europa. Cresce la Toscana.



**ASCOM SERVIZI**  
CONFCOMMERCIO  
AREA FORMAZIONE

