L'Agenzia Formativa HEIMAT (n. cod.accr. OF0264) capofila di A.T.S con Unione dei Comuni Amiata Grossetana, Cooperativa Il Quadrifoglio Onlus, Circolo ARCI "La Brizza" Montelaterone GR, 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 a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, 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. DD 14641 del 25.06.2024, del progetto acronimo AMIATTIVA titolo AMIATTIVA (codice progetto 315743) organizza il percorso formativo

Accoglienza turistica nell'Amiata grossetana

matricola 2024LM0867

*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 Giovanisì (**www.giovanisi.it**), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.*

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	Il percorso crea una professionalità con competenze mirate allo svolgimento di funzioni relative all'accoglienza del cliente e/o del turista in ogni sua fase di permanenza. Attinge direttamente al Repertorio Regionale delle Figure Professionali, in particolare alle conoscenze capacità della ADA/UC Gestione del front office (234). La comunicazione, anche in lingua straniera, la conoscenza del territorio, l'organizzazione dei servizi turistici di base, l'utilizzo degli strumenti informatici sia per l'espletamento delle pratiche burocratiche comuni sia della promozionale territoriale, fanno parte dei contenuti caratterizzanti il corso.
COMPETENZE PROFESSIONALI:	I partecipanti saranno in grado di assistere l'interlocutore nella presentazione del materiale informativo, commentando le informazioni in esso raccolte e fornendo i chiarimenti necessari; divulgare proposte e servizi di natura sociale, culturale e ricreativa in funzione delle esigenze e bisogni rilevati; gestire efficacemente la comunicazione in situazioni di conflitto; rispondere prontamente alle informazioni richieste dal partecipante/richiedente, con il supporto di apposito materiale informativo; relazionare con l'utenza, anche in lingua straniera. Gli allievi acquisiranno inoltre conoscenze sulle modalità organizzative dei Punti Informativi per gestire situazioni e ruoli del personale di contatto nella struttura di ricevimento/accoglienza; sui supporti informatici e telematici per gestire il trattamento e la diffusione dei dati e delle informazioni; sulle strategie di comunicazione per gestire il colloquio con differenti categorie di utenza; sulle tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio di prima accoglienza.
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	Presso punti informativi, agenzie di incoming, strutture ricettive, villaggi turistici, agenzie che organizzano eventi o escursioni guidate sul territorio. In generale nel settore del turismo di qualità, naturalistico, artistico, enogastronomico, che caratterizza tutta la Toscana e l'Amiata-grossetana.
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	Il corso ha durata 80 ore, di cui 32 di aula (lezioni frontali) e 48 ore di laboratori ed esercitazioni pratiche. Le lezioni si svolgeranno in orario preferibilmente pomeridiano dal lunedì al venerdì. La percentuale di frequenza obbligatoria è del 70% del monte ore totale. Qualora la lezione giornaliera superi le 6 ore verrà corrisposto un rimborso di €3,50 per il vitto. Tale rimborso spese sarà erogato esclusivamente ai partecipanti che avranno superato il 70% della frequenza complessiva. A tal fine l'erogazione del rimborso spese avverrà al termine del percorso formativo in unica soluzione
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	12
REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:	Il percorso si rivolge a persone tra i 18 e i 34 anni inattive, disoccupate, con motivazione a entrare/rientrare nel mondo del lavoro. I cittadini comunitari ed extracomunitari di madre-lingua non italiana devono presentare idoneo titolo di studio e/o attestazione linguistica

	rilasciata da enti certificatori autorizzati atti a dimostrare un livello di conoscenza della lingua italiana pari almeno al livello B1. Qualora il cittadino straniero non possegga o non sia in grado di presentare la certificazione richiesta, dovrà sostenere una prova scritta e un colloquio
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	Giugno 2025 – Ottobre 2025
SEDE DI SVOLGIMENTO:	Arcidosso – Via Bagnoli 1 – Sede Heimat
CERTIFICAZIONE FINALE:	Dichiarazione degli apprendimenti inerente conoscenze capacità dell'ADA/UC Gestione del Front office, come da RRFP.
RICONOSCIMENTO CREDITI:	In fase di accesso al corso e su richiesta degli interessati, l'agenzia formativa procederà al riconoscimento di eventuali crediti formativi (derivanti dal possesso di attestazioni, titoli, qualificazioni coerenti con lo standard professionale oggetto del percorso) secondo la procedura stabilita dalla DGR 988/2019 e ss.mm.ii.
MODALITA' DI ISCRIZIONE	Le domande di iscrizione, redatte su appositi moduli, dovranno essere presentate all'Agenzia Formativa HEIMAT entro la data di scadenza indicata. I moduli per l'iscrizione sono reperibili presso la sede dell'Agenzia Formativa oppure sul sito internet: www.heimat.toscana.it. Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano, inviate per posta o per e-mail (direzione@heimat.toscana.it) accompagnate dalla fotocopia del documento di identità. Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa entro la scadenza sopra indicata.
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione	Copia del documento di identità; eventuale richiesta di riconoscimento crediti corredata da documentazione a supporto (altre attestazioni, certificati, dichiarazioni degli apprendimenti ecc.)
Scadenza delle iscrizioni	25 giugno 2025
Modalità di selezione degli iscritti	Nel caso in cui il numero degli allievi idonei a partecipare al percorso superi quello previsto sarà attivata una procedura di selezione come da normativa vigente. Nel dettaglio, sarà costituita una commissione apposita che avrà anzitutto il compito di verificare il possesso dei requisiti richiesti. Questi saranno sottoposti a colloquio individualizzato per la valutazione dell'interesse al corso e della motivazione alla frequenza. Tale valutazione avviene attribuendo un punteggio a ciascun item della griglia predisposta per la conduzione del colloquio. Qualora si determini parità di punteggio tra due candidati si prevede: 1. priorità per soggetti svantaggiati con disabilità non preclusiva per lo svolgimento delle competenze in uscita (nel rispetto della priorità "pari opportunità" dell'Avviso); 2. priorità di accesso alle donne (nel rispetto della priorità "parità di genere" dell'Avviso); 3. se non ci saranno candidature di cui ai punti 1 e 2 verrà data priorità al soggetto anagraficamente più giovane.
Informazioni:	Sede Heimat, via Bagnoli 1, Arcidosso GR Tel. 0564/968010 direzione@heimat.toscana.it
Referente:	Leonardo Savelli - savelli@heimat.toscana.it – tel. 3807031993