



## Programma Operativo Fondo Sociale Europeo – Regione Liguria 2014-2020

### Asse 1 "Occupazione" – "Match Point"

L'attività sarà svolta nel rispetto di quanto definito dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemologica da Covid –19

SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO: <b>OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGIO SV</b>	
<b>INFORMAZIONI GENERALI</b>	
<b>ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIATA</b>	Al termine del corso gli allievi potranno sostenere l'esame per il conseguimento della QUALIFICA <b>Profilo DGR. 2409/97</b> Voce di Professione e Codice ISTAT: <b>Agenti di viaggio 3.4.1.4.0</b>
<b>DESTINATARI</b>	N.10 Giovani, maggiorenni, con età inferiore a 30 anni, disoccupati o non occupati (La condizione di non occupazione fa riferimento alle persone che, ai sensi del D.Lgs.150/2015 e della Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 34/2015, non svolgono attività lavorativa, in forma subordinata, parasubordinata o autonoma ovvero a coloro che, pur svolgendo una tale attività, ne ricavano un reddito annuo inferiore al reddito minimo escluso da imposizione. Tale limite è attualmente pari, per le attività di lavoro subordinato o parasubordinato, ad euro 8.000 annui, e per quelle di lavoro autonomo ad euro 4.800) che abbiano assolto l'obbligo d'istruzione, residenti o domiciliati in Liguria <b>Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni.</b>
<b>PARI OPPORTUNITÀ</b>	L'accesso al corso avviene nel rispetto dei principi fissati dal Decreto Legislativo, 11 aprile 2006, n.198.
<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>	<b>L'OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGIO</b> L'operatore di agenzia di viaggio garantisce la completa gestione del banco turismo sia in front office sia in back office. Fornisce ai clienti informazioni, consulenza e assistenza. Vende biglietti per trasporti e soggiorni nazionali e internazionali, pacchetti turistici, viaggi e itinerari personalizzati. Si occupa della prenotazione, della compilazione e dell'emissione dei voucher, della contrattualistica e della predisposizione di tutta la documentazione che accompagna la fase di vendita del servizio. Dispone il materiale pubblicitario applicando strategie di marketing efficaci.
<b>MERCATO DEL LAVORO</b>	L' <b>OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGIO</b> svolge il suo lavoro presso il banco dell'agenzia, utilizzando soprattutto il computer a stretto contatto con i clienti e con gli addetti di altre agenzie turistiche e compagnie di trasporti. Una parte dell'attività viene usualmente svolta ad uffici chiusi e quindi prevede una intensa attività di back office. Si evidenzia che il progetto discende da accordi firmati da aziende del settore IT che prevedono l'inserimento in formazione in ambito lavorativo del 100% degli allievi, per 300 ore, in alternanza con la formazione in aula.

<b>MODALITA' DI ISCRIZIONE</b>	<p>Gli interessati potranno ritirare la scheda informativa e la domanda di iscrizione presso la sede di Forma Mentis Srl oppure scaricarla dal sito <a href="http://www.formamentis.net">www.formamentis.net</a> nella sezione "news"</p> <p>La domanda di iscrizione (compilata e in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo) dovrà essere consegnata presso la medesima sede negli orari indicati. Saranno accettate esclusivamente le domande pervenute a mano e complete di tutta la documentazione richiesta.</p> <p><b>Forma Mentis S.r.l.</b>  Viale Brigata Bisagno 2/26 (scala destra, quinto piano) – 16129, Genova  Tel 010-0986666 <a href="http://www.formamentis.net">www.formamentis.net</a> – e- mail: <a href="mailto:didattica@formamentis.net">didattica@formamentis.net</a>  dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 9:00/13:00 – 14:00/17:30</p> <p>Iscrizioni: <b>dal 04/10/2021 al 10/12/2021</b></p>
<b>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO</b>	
<b>DURATA E STRUTTURA DEL CORSO</b>	<p>Il progetto prevede un percorso formativo integrato, articolato in:</p> <p><u>Formazione in aula</u> – Attività Corsuale rivolta a 10 partecipanti. L'azione è svolta indicativamente nel periodo che va da <b>Dicembre 2021 ad Aprile 2022</b> per un totale di 300 ore, svolte in alternanza con le restanti 300 ore in formazione in ambito lavorativo così ripartire</p> <p>Modulo 1 – Sicurezza nei luoghi di lavoro (4 ore)  MODULO 2: IL RUOLO DELL'OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGIO (12 ore)  MODULO 3 ESPOSIZIONE CATALOGHI E MATERIALE PROMOZIONALE (12 ore)  MODULO 4 LINGUAGGIO PROMOZIONALE (16 ore)  MODULO 5 MARKETING TURISTICO (40 ore)  MODULO 6 IL MERCATO DEL TURISMO (40 ore)  MODULO 7 NORMATIVA DELLE AGENZIE DI VIAGGIO (16 ore)  MODULO 8 I TITOLI DI VIAGGIO (16 ore)  MODULO 9 ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO IN AGENZIA TURISTICA (16 ore)  MODULO 10 ORGANIZZAZIONI TURISTICHE (TOUR OPERATOR) (8 ore)  MODULO 11 PROCEDURE DI EMISSIONE E VENDITA BIGLIETTI (8 ore)  MODULO 12 PROCEDURE PER LA PRENOTAZIONE DI SERVIZI DI TRASPORTO E SOGGIORNO E PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI (16 ore)  MODULO 13 PROCESSI ORGANIZZATIVI DI PACCHETTI TURISTICI (8 ore)  MODULO 14 RICETTIVITA' TURISTICA ALTERNATIVA (8 ore)  MODULO 15 STRATEGIE E TECNICHE PROMOZIONALI DELL'OFFERTA TURISTICA (40 ORE)  MODULO 16 SOCIAL MEDIA MARKETING PER LE AGENZIE DI VIAGGIO (40 ore)</p> <p><u>Formazione in ambito lavorativo in azienda</u> – Attività di Tirocinio curriculare, presso le aziende aderenti, rivolta a 10 partecipanti. L'azione è svolta indicativamente nel periodo che va da <b>Dicembre 2021 a Aprile 2022</b> per un totale di 300 ore, svolte in alternanza con le restanti 300 ore in formazione in aula.</p>
<b>ARTICOLAZIONE E FREQUENZA</b>	<p>Nella fase svolta presso la sede formativa l'impegno settimanale sarà mediamente di 30 ore dal lunedì al venerdì; durante la formazione in ambito lavorativo, presso le sedi aziendali l'impegno sarà di 40 ore settimanali, secondo l'orario aziendale.</p> <p>Il numero massimo di ore di assenza consentito è pari a 120 ore corrispondenti al 20% della durata del corso.</p>
<b>STAGE</b>	<p>Gli stage saranno organizzati all'interno delle aziende che hanno dimostrato interesse per la figura professionale, firmando impegni irrevocabili ad accogliere il 100% dei partecipanti totali.</p>
<b>PROVVIDENZE A FAVORE DELL'UTENZA</b>	<p>- E' prevista una indennità sostitutiva del servizio mensa, pari ad Euro 1,00 per ogni ora di corso in aula o stage in azienda, effettivamente frequentata, nel caso in cui le ore giornaliere di stage siano almeno 7, articolate su due turni, qualora il corso si svolga con un orario di almeno 7 ore su due turni (mattino e pomeriggio).</p>
<b>REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE</b>	
<b>AMMISSIONE AL CORSO</b>	<p>È subordinata al superamento delle prove di selezione ed all'esito positivo delle visite volte ad accertare l'idoneità alla mansione specifica ai sensi D. Lgs. N. 81/08</p>
<b>TITOLO DI STUDIO RICHIESTO</b>	<p>Obbligo d'istruzione.</p>
<b>ESPERIENZA PROFESSIONALE</b>	<p>Non richiesta</p>
<b>ULTERIORI REQUISITI DI ACCESSO</b>	<p>Età superiore a 18 anni e inferiore ai 30 anni – residenza e/o domicilio in Liguria  Dichiarazione di disponibilità a viaggi di lavoro fuori dall'Area Metropolitana di Genova e <b>Savona</b>.  Per i candidati stranieri è necessaria una buona conoscenza della lingua italiana scritta e orale</p>

<b>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE</b> <i>(La selezione è svolta a cura del soggetto attuatore del corso)</i>	
<b>COMMISSIONE DI SELEZIONE</b>	La commissione di selezione sarà composta da n. 3 componenti di cui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicologo iscritto all'albo</li> <li>• Coordinatore del corso</li> <li>• Esperto del settore di riferimento</li> </ul>
<b>SEDE DELLE PROVE</b>	Le prove di selezione si svolgeranno presso Forma Mentis S.r.l. – Viale Brigata Bisagno 2/26 – 16129 Genova
<b>DATE DELLE PROVE</b>	Le prove di selezione si svolgeranno nei seguenti 3 giorni: 15 dicembre 2021 - prove scritte; 15 e 16 dicembre 2021- colloqui di gruppo; 16 e 17 dicembre 2021- colloqui individuali.
<b>TIPOLOGIA DELLE PROVE</b>	Le prove di selezione saranno così articolate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• prove scritte</li> <li>• colloquio di gruppo</li> <li>• colloquio individuale</li> </ul>
<b>MODALITÀ DI CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI E DI COMUNICAZIONE DEGLI ESITI DELLE PROVE</b>	I candidati riceveranno convocazione alla prova scritta di selezione contestualmente all'atto di iscrizione tramite raccomandata a mano. Gli esiti delle prove verranno affissi presso l'ente di formazione Forma Mentis e sulla pagina "news" del sito internet <a href="http://www.formamentis.net">www.formamentis.net</a> .
<b>PROVE SCRITTE</b>	La <u>prove scritte</u> saranno così articolate: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Test psico-attitudinale per verificare l'attitudine ed il possesso delle competenze correlate alla figura professionale in uscita</li> <li>• Test di logica</li> </ul>
<b>PROVA PRATICA</b>	Non prevista
<b>PROVE ORALI</b>	L'ammissione alle prove orali di selezione, ovvero al colloquio di gruppo e a quello individuale, è limitata ai primi <b>40 candidati</b> , fatti salvo eventuali ex equo, che avranno ottenuto i punteggi più alti, relativamente alle prove scritte, e a tutti quelli in più che avranno conseguito, nella prova scritta, lo stesso punteggio del quarantesimo candidato.
<b>VALORI PERCENTUALI ATTRIBUITI ALLE PROVE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prova scritta (test psico-attitudinale e test di logica) 40%</li> <li>• colloquio di gruppo 25%</li> <li>• colloquio individuale 35%</li> </ul>
<b>ULTERIORI CRITERI DI AMMISSIONE AL CORSO</b>	Nessuno
<b>PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA</b>  <b>POR FSE Liguria 2014-2020</b>  OPERAZIONI RELATIVE A PERCORSI DI FORMAZIONE IN ALTERNANZA RIVOLTE AI GIOVANI UNDER 30 A VALERE SUL PROGRAMMA OPERATIVO REGIONE LIGURIA FONDO SOCIALE EUROPEO 2014-2020 (ASSE I – Occupazione, ob. Spec. 8.1)  "Match point"	