



Priorità 1. "Occupazione" - PERCORSI INTEGRATI NEI SETTORI STRATEGICI REGIONALI A VALERE SUL PROGRAMMA REGIONALE FSE+ 2021-2027 – Obiettivo specifico ESO4.1. - "PIANO DELL'ECONOMIA DEL MARE E DEL TURISMO"

L'attività sarà svolta nel rispetto di quanto definito dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di prevenzione e contenimento del contagio da Covid –19

SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO: OPERATORE AGENZIA DI VIAGGI CON COMPETENZE ICT	
INFORMAZIONI GENERALI	
ATTESTATO CHE IL CORSO RILASCIÀ	Al termine del corso gli allievi sosterranno l'esame per il conseguimento della QUALIFICA Profilo DGR. 2409/97 Voce di Professione e Codice ISTAT: OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGIO – 3.4.1.4.0 - CLASSIFICAZIONE SEP 23. SERVIZI TURISTICI
DESTINATARI	N. 8 disoccupati e/o inattivi residenti o domiciliati in Liguria in possesso di qualifica professionale triennale oppure diploma di istruzione secondaria superiore quinquennale. 20% riserva donne, salvo che gli esiti delle prove selettive non consentano di raggiungere tali numeri. Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni.
PARI OPPORTUNITÀ	L'accesso al corso avviene nel rispetto dei principi fissati dal Decreto Legislativo, 11 aprile 2006, n.198 (11 APRILE 2006) e ss.mm.ii.
FIGURA PROFESSIONALE	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. La figura professionale delineata utilizzerà gli strumenti digitali per lo svolgimento di buona parte delle mansioni assegnate: programmazione di viaggi, prenotazione di viaggi e soggiorni, attività di comunicazione attraverso tutti i principali canali social, attività di merchandising del prodotto o servizio turistico attraverso tutti i principali canali social. Sarà ecosostenibile in quanto la definizione di sostenibilità digitale delinea le modalità con cui lo sviluppo tecnologico può, nel suo progredire, intraprendere una strada più sostenibile che coinvolga ambiente, economia e società, La proposta si sostanzia nell'implementazione della figura professionale dell'operatore di agenzia di viaggi così come previsto dal repertorio ligure delle professioni con una curvatura verso la digitalizzazione e più nello specifico la comunicazione e il marketing digitale e questo perché una serrata interazione e conoscenza del settore del turismo ligure ci suggerisce di arricchire le competenze tecniche specialistiche anche con skills specifici richiesti dal settore così da agevolare l'inserimento lavorativo.

<p>MERCATO DEL LAVORO</p>	<p>L'Operatore d'agenzia di viaggi e turismo 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. Sono pertanto richieste buone capacità relazionali, di comprensione delle esigenze e dei desideri dei clienti rispetto all'organizzazione del viaggio. Senso pratico, unito alla precisione nell'esecuzione delle procedure fanno parte del profilo ideale. Visti i cambiamenti in atto nel settore, si sta altresì assistendo ad una nuova configurazione del profilo, verso un approccio consulenziale, accanto alle attività più tradizionali e consolidate. È un lavoro che comporta, periodi di lavoro frenetico durante l'alta stagione e soprattutto in concomitanza con le ferie estive. Altre risorse personali: possiede doti di precisione, puntualità ha buone capacità di relazioni e di vendita.</p> <p>Si segnala che è previsto l'inserimento lavorativo tramite contratto a tempo determinato della durata di 6 mesi per il 37,5% degli Allievi che avranno concluso positivamente il corso e superato l'esame di qualifica finale.</p> <p>Sugli allievi che avranno superato l'esame finale di qualifica e che non saranno inseriti direttamente, sarà messa in essere un'azione di accompagnamento al lavoro che consisterà in un supporto alla ricerca attiva del lavoro, da parte del personale dell'ente di formazione con il focus di favorire la stipula di un contratto (a tempo determinato, indeterminato o di somministrazione o l'inizio di collaborazione con altre possibili formule - P.IVA o collaborazioni coordinate e continuative). Le attività attuate da parte del soggetto proponente comprenderanno lo scouting delle opportunità occupazionali coerenti con il profilo in uscita, la definizione e la gestione della tipologia di azioni di accompagnamento di concerto con ciascuno degli utenti interessati, la promozione degli utenti presso il sistema di imprenditoria locale.</p>
<p>MODALITA' DI ISCRIZIONE</p>	<p>Gli interessati potranno ritirare la scheda informativa e la domanda di iscrizione presso la sede di Forma Mentis Srl oppure scaricarla dal sito www.formamentis.net nella sezione "news"</p> <p>La domanda di iscrizione, in regola con le vigenti normative sull'imposta di bollo (apporre marca da bollo da €16,00), debitamente compilata, dovrà essere consegnata a mano presso la medesima sede negli orari indicati.</p> <p>Forma Mentis S.r.l. Via Ceccardi 1/10 (Terzo piano) - 16121, Genova Tel 010-0986666 www.formamentis.net - e- mail: didattica@formamentis.net dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 9:00/13:00 - 14:00/17:00 Iscrizioni: dal 22/01/2024 al 18/03/2024</p>
<p>MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO</p>	
<p>DURATA E STRUTTURA DEL CORSO</p>	<p>Il progetto prevede un percorso formativo integrato, articolato in:</p> <p><u>Formazione in aula</u> - Attività Corsuale rivolta a N. 8 partecipanti. L'azione è svolta per un totale di 560 ore in aula così ripartite:</p> <p>MODULO 1: SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO (12 ore) MODULO 2: COMUNICAZIONE E PRINCIPI DI ETICA PROFESSIONALE (20 ORE) MODULO 3: IL RUOLO DELL'OPERATORE DI AGENZIA DI VIAGGI (20 ORE) MODULO 4: GESTIONE DEGLI SPAZI ESPOSITIVI (12 ORE) MODULO 5: LINGUAGGIO PROMOZIONALE (20 ORE) MODULO 6: MARKETING TURISTICO (40 ORE) MODULO 7: IL MERCATO DEL TURISMO (40 ORE) MODULO 8: INQUADRAMENTO PROFESSIONALE E NORMATIVO (28 ORE) MODULO 9: GESTIRE I SISTEMI DI PRENOTAZIONE E VENDITA (32 ORE) MODULO 10: GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE (28 ORE) MODULO 11: ORGANIZZAZIONI TURISTICHE (TOUR OPERATOR) E SOFTWARE UTILIZZATI (48 ORE) MODULO 12: DEFINIRE E VALUTARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI TURISTICI (12 ORE) MODULO 13: PROCEDURE PER LA PRENOTAZIONE DI SERVIZI DI TRASPORTO E SOGGIORNO E PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI (24 ORE) MODULO 14: PROCESSI ORGANIZZATIVI DI PACCHETTI TURISTICI (28 ORE) MODULO 15: DIGITALIZZARE LA PROMOZIONE TURISTICA (24 ORE) MODULO 16: INGLESE PER LE AGENZIE DI VIAGGIO (84 ORE) MODULO 17: SOCIAL MEDIA MARKETING PER LE AGENZIE DI VIAGGIO (80 ORE)</p> <p><u>Formazione in stage aziendale</u> - Attività di Tirocinio curriculare, rivolta a 8 partecipanti. L'azione è svolta per un totale di 240 ore al termine delle attività d'aula.</p>

ARTICOLAZIONE E FREQUENZA	Nella fase svolta presso la sede formativa l'impegno settimanale sarà mediamente di 40 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 che perciò può prevedere articolazione oraria differente (dal lunedì al sabato, fasce orarie diverse, ecc...) Il numero massimo di ore di assenza consentito è pari a 160 ore corrispondenti al 20% della durata complessiva del corso (quindi della parte d'aula e della parte di stage aziendale).
STAGE	Gli stage saranno organizzati presso agenzie turistiche.
PROVVIDENZE A FAVORE DELL'UTENZA	Euro 1,00 per ogni ora di corso effettivamente frequentata, come indennità sostitutiva del servizio mensa (se non fornita), nel caso in cui le ore giornaliere di aula siano almeno 7, articolate su due turni.
REQUISITI DI ACCESSO ALLA SELEZIONE	
AMMISSIONE AL CORSO	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
TITOLO DI STUDIO RICHIESTO	Qualifica professionale triennale oppure diploma di istruzione secondaria superiore quinquennale
ESPERIENZA PROFESSIONALE	Non richiesta E' prevista, su richiesta, dell'interessato la possibilità del riconoscimento di crediti in ingresso a seguito dell'accertamento del possesso di competenze specifiche comunque maturate inerenti il profilo professionale in uscita.
ULTERIORI REQUISITI DI ACCESSO	Età superiore a 18 anni Disoccupati e/o inattivi Residenza o domicilio in Liguria Dichiarazione di disponibilità a viaggi di lavoro fuori dall'Area Metropolitana di Genova Per i candidati stranieri è necessaria una buona conoscenza della lingua italiana scritta e orale a livello A2. Ci si riserva l'applicazione di test per verificare l'effettiva conoscenza.
MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA SELEZIONE <i>(La selezione è svolta a cura del soggetto attuatore del corso)</i>	
COMMISSIONE DI SELEZIONE	La commissione di selezione sarà composta da n. 3 componenti di cui: • Psicologo iscritto all'albo • Coordinatore del corso • Esperto del settore di riferimento
SEDE DELLE PROVE	Le prove di selezione si svolgeranno presso Forma Mentis S.r.l. – Via Ceccardi 1/10 – 16121 Genova
DATE DELLE PROVE	Le prove di selezione si svolgeranno nel seguente giorno: 21/03/2024
TIPOLOGIA DELLE PROVE	Le prove di selezione saranno così articolate: • prove scritte • colloquio individuale
MODALITÀ DI CONVOCAZIONE DEI CANDIDATI E DI COMUNICAZIONE DEGLI ESITI DELLE PROVE	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 "graduatorie" del sito internet www.formamentis.net .
PROVE SCRITTE	Le prove scritte saranno così articolate: • Test psico-attitudinale per verificare l'attitudine ed il possesso delle competenze correlate alla figura professionale in uscita • Test di logica • Eventuale test per la verifica della conoscenza della lingua italiana
PROVA PRATICA	Non prevista
PROVE ORALI	L'ammissione alle prove orali di selezione, ovvero al colloquio individuale, è limitata ai primi 40 candidati , 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.
VALORI PERCENTUALI ATTRIBUITI ALLE PROVE	• prova scritta (test psico-attitudinale e test di logica) 40% • colloquio individuale 60%
ULTERIORI CRITERI DI AMMISSIONE AL CORSO	Nessuno
PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA Priorità 1 "Occupazione" del Programma Regionale FSE + Liguria 2021-2027	