



**AVVISO N. 18/2017
PER LA REALIZZAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI RIVOLTI
ALLE PERSONE CON DISABILITÀ**



Associazione Eris

Sede legale: Via Salvatore Paola 14/A - Catania

Sede formativa: Via Antonio Merlino, 18/A - Catania

Riferimenti: Tel.: 0956146209 Fax: 0956146209 Mail: didattica.ct@erisformazione.it

Denominazione progetto: "F.A.S.T. Formazione in Ambiti Speciali per il Territorio"

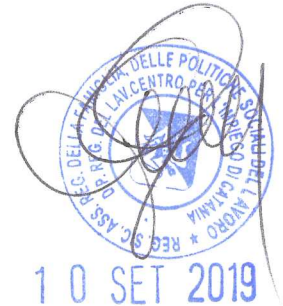
ID progetto: 135

Codice CIP progetto: 2014.IT.05.SFOP.014/2/9.2/7.1.1/0030

Codice CUP progetto: G68D19000580006

Graduatoria D.D.G. n. 1212 del 04.07.2019

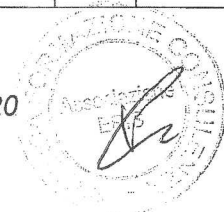
**Area Professionale/Sotto-area Professionale
TURISMO E SPORT - Servizi turistici**



BANDO PUBBLICO DI SELEZIONE ALLIEVI

ID corso	ID Edizione n.	Titolo denominazione del corso	Prerequisiti di ingresso	Titolo conseguito	Sede del corso (comune)	Stage in impresa (SI/NO)	Durata		N° destinatari ammissibili (allievi)
							Ore	Giornate	
344	415	Tecnico di accoglienza turistica	Disoccupati/ inoccupati Disabilità riconosciuta non inferiore al 46% Diploma di Scuola secondaria di II grado	Tecnico di accoglienza turistica 5 EQF	Via Antonio Merlino, 18/A - Catania	Si	732	147	12

*Progetto cofinanziato dal
FSE nell'ambito dell'attuazione del PO FSE 2014-2020*





FINALITÀ DELL'INTERVENTO

La proposta progettuale prevede un percorso formativo finalizzato al conseguimento della specializzazione di "Tecnico di accoglienza turistica", nell'ambito della formazione per disoccupati e inoccupati e in coerenza con la classificazione delle professioni NUP/ISTAT (3.4.1.4.0 - Agenti di viaggio 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate). Il corso mira a formare una figura professionale polifunzionale, caratterizzata da una profonda conoscenza del territorio in cui opera, da spiccate abilità comunicative e relazionali e dalla capacità di far fronte alle esigenze del turista, creando le situazioni più favorevoli. Assolve a funzioni sia di front office sia di tipo organizzativo-progettuale: riceve e accoglie, informa sui vari servizi offerti, fa fronte ai bisogni proponendo soluzioni adeguate, valuta la qualità dei servizi di accoglienza offerti e promuove iniziative per il loro miglioramento, sia nel contesto organizzativo in cui opera, sia nell'ambito della rete dei servizi turistici. Gestisce e promuove relazioni e rapporti con i soggetti pubblici e privati e con associazioni di settore per un'adeguata e condivisa definizione dell'offerta turistica del territorio nella logica di una sua valorizzazione e promozione. Può operare in strutture private e uffici pubblici di promozione turistica, nel reparto incoming di agenzie di viaggi e turismo e nel punto di accoglienza di strutture ricettive e di aree di interesse turistico e negli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT). Collabora nella progettazione di politiche di accoglienza turistica come strumento strategico per lo sviluppo e la promozione di un territorio in Italia e all'estero. L'evolversi della sua professionalità può prevedere attività di consulenza sulle tecniche e modalità dell'accoglienza turistica presso aziende private operanti nel settore ed enti pubblici, nella definizione e implementazione di strategie di marketing e nel monitoraggio degli esiti delle azioni di promozione intraprese.

DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE

ALL'ED 415 ID 344 – Tecnico di accoglienza turistica

Titolo conseguito: Tecnico di accoglienza turistica (5 EQF)

Sede di svolgimento: Via Antonio Merlino, 18/A - Catania

Numero di partecipanti: 12

Data prevista di avvio del corso: 02/12/2019

Sono destinatari delle attività formative del progetto i soggetti disabili affetti da minorazioni fisiche, psichiche, sensoriali, di handicap intellettivo con un grado di disabilità riconosciuto non inferiore al 46%, con i seguenti requisiti:

- stato di disoccupazione/inoccupazione o in cerca di prima occupazione;
- residenza o domicilio in Sicilia;
- età compresa tra un minimo di 18 anni e un massimo di 60 anni compiuti;
- diploma di scuola secondaria di II grado;
- possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità in caso di cittadini non comunitari.

Sono esclusi quei soggetti disabili per i quali è certificata la non collocabilità al lavoro o che, pur possedendo i suddetti requisiti, sono coinvolti in altre misure di politica attiva, finanziate da un soggetto pubblico.



10 SET 2019





Si precisa, altresì, che un allievo non può essere iscritto contemporaneamente a più di un corso, pena l'esclusione dell'allievo da tutti i corsi a cui risulta iscritto.

I suddetti requisiti possono essere comprovati con dichiarazioni, contestuali all'istanza, sottoscritte dall'interessato e prodotte in sostituzione delle normali certificazioni, secondo le modalità previste dal D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000.

ARTICOLAZIONE DEL CORSO

Tabella di riepilogo articolazione del corso

Titolo del modulo	Ore Aula
Conoscenza e storia del territorio	25
Analisi del mercato del turismo e dell'offerta turistica. Organizzazione e archiviazione dati	40
Tecniche di analisi della domanda turistica e principali e principali metodologie per la segmentazione della domanda	25
Elementi di legislazione turistica	20
Elementi di networking	10
Tecniche di comunicazione, relazione e negoziazione	25
Psicologia del turista	20
Progettazione del pacchetto turistico	50
Lingua inglese per il turismo	30
Lingua spagnola per il turismo	30
Customer satisfaction e qualità del servizio	15
Marketing strategico e operativo, turistico e culturale	30
Promozione turistica e web marketing	20
Marketing territoriale	10
Pari opportunità	5
Elementi di sostenibilità ambientale	5
Igiene e sicurezza sul luogo di lavoro	12
Totale complessivo in ore	372

Ore stage previste: 360

Durata complessiva del corso: 732 ore

10 SET 2019



MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La domanda di ammissione al corso, dovrà essere presentata in carta semplice sulla base del modello **Scheda rilevazione dati destinatari** allegata al presente bando.

Il candidato dovrà apporre in calce alla domanda la propria firma e allegare la seguente documentazione:

- Copia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- Copia del codice fiscale;



[Handwritten signature]



Unione europea
Fondo sociale europeo

1.0 SET 2019



- Dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID) rilasciata dal Centro per l'Impiego;
- Copia del titolo di studio o dichiarazione di equipollenza;
- Verbale rilasciato dalle Aziende Sanitarie Provinciali attestanti la patologia, il tipo di handicap, il livello di gravità e di suscettibilità a modifiche e aggravamenti
- Curriculum vitae in formato europeo sottoscritto.

Sono ritenute nulle le domande prive di sottoscrizione o mancanti anche di uno solo dei documenti richiesti o le domande incomplete nel contenuto.

La domanda dovrà essere presentata direttamente presso la sede di ASSOCIAZIONE ERIS – Via Antonio Merlino, 18/A - Catania entro il termine improrogabile del giorno 20/09/2019 ore 13:00.

Nel caso di trasmissione per raccomandata non farà fede il timbro postale di invio ma quello di ricezione.

Le istanze pervenute oltre il predetto termine saranno acquisite con data certa e protocollate, e saranno prese in considerazione al fine di eventuali subentri, secondo l'ordine cronologico, nel caso in cui non sia stato raggiunto il 30% del monte ore corso previsto e siano esaurite le candidature dei soggetti che hanno partecipato alla selezione.

MODALITÀ DI SELEZIONE

Qualora le suddette istanze dovessero superare il numero di posti disponibili previsto dal presente bando si procederà allo svolgimento delle prove selettive.

Le selezioni si terranno il 23/09/2019 alle ore 10:00 presso Associazione ERIS – Via Antonio Merlino, 18/A - Catania.

Il bando sarà pubblicato all'indirizzo www.erisformazione.it e affisso presso il Centro Territoriale per l'Impiego di Catania.

La selezione si svolgerà in due momenti essenziali: il primo sarà dedicato alla massima diffusione dell'offerta formativa nel territorio di riferimento, attraverso la pubblicizzazione del corso e del rispettivo bando di reclutamento; il secondo valuterà tra i candidati quelli dotati di caratteristiche adeguate per operare nei servizi turistici, assumendo comportamenti concreti e affidabili.

A tale scopo sarà necessario ispirarsi a criteri di qualità e di congruenza nella individuazione, elaborazione e gestione delle prove di selezione finalizzate a che prevedono:

- test per l'accertamento di concetti di informatica di base e delle conoscenze linguistiche di base e di lingua straniera;
- colloqui individuali motivazionali e di orientamento che rispetteranno i seguenti criteri: accertamento dei requisiti di accesso, valutazione del curriculum vitae e del grado di motivazione.

Per favorire una più ampia partecipazione femminile, n. 3 posti verranno riservati alle donne.

Al termine della selezione verrà stilata una graduatoria del punteggio raggiunto nel colloquio di selezione, in base alla quale verranno ammessi i primi 12 allievi e dalla quale potranno essere ammessi alla frequenza i corsisti nelle ipotesi di eventuali rinunce.

Sulla base dell'art. 6.12 dell'Avviso 18/2017 non è ammessa la partecipazione di uditori.





MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

La partecipazione al corso è gratuita e la frequenza è obbligatoria. Il numero massimo di assenze consentite è pari al 30% del monte ore corso e comunque per non più di 10 giorni consecutivi. Gli allievi, che superino tali limiti, saranno esclusi d'ufficio.

INDENNITA' GIORNALIERA DI FREQUENZA

Agli allievi che abbiano frequentato almeno il 70% delle ore complessivamente previste dal corso, è riconosciuta un'indennità giornaliera di frequenza pari a € 5,00 lordi, ad esclusione delle giornate relative alle attività accessorie e di esame.

L'indennità è riconosciuta per una frequenza di almeno tre ore giornaliere.

CERTIFICAZIONE FINALE

A seguito del superamento dell'esame finale, a cui saranno ammessi solo gli allievi che hanno frequentato almeno il 70% delle ore complessivamente previste, sarà rilasciato un certificato di specializzazione per "Tecnico di accoglienza turistica" (5 EQF), in coerenza con il *Repertorio delle qualificazioni della Regione Siciliana* adottato con decreto assessoriale n. 2570 del 26 maggio 2016.

RIFERIMENTI E CONTATTI PER LA SELEZIONE

ENTE: Associazione Eris

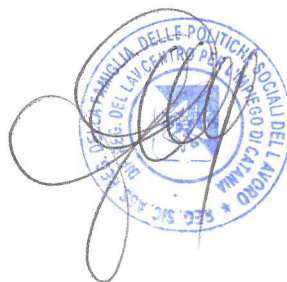
INDIRIZZO: Via Antonio Merlino, 18/A - Catania

TELEFONO: 0956146209 FAX: 0956146209

EMAIL: didattica.ct@erisformazione.it

VIGILANZA E CONTROLLO

Il corso è sottoposto alla vigilanza e al controllo del Servizio 1 del Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali – Regione Siciliana, ai sensi dell'art. 22 dell'Avviso 18/2017, nonché della normativa vigente.



10 SET 2019



- di essere in possesso del seguente titolo di studio:

- 00 Nessun titolo
- 01 Licenza elementare/attestato di valutazione finale
- 02 Licenza media/avviamento professionale
- 03 Titolo di istruzione secondaria di II grado (scolastica o formazione professionale) che non permette l'accesso all'università: Qualifica di istituto professionale, Licenza di maestro d'arte, Abilitazione all'insegnamento nella scuola materna, Attestato di qualifica professionale e Diploma professionale di Tecnico (I e FP), Qualifica professionale regionale di I livello (post-obbligo, durata => 2 anni)
- 04 Diploma di istruzione secondaria di II grado che permette l'accesso all'università
- 05 Qualifica professionale regionale/provinciale post diploma, Certificato di specializzazione tecnica superiore (IFTS), Diploma universitario o di scuola diretta a fini speciali (vecchio ordinamento)
- 06 Diploma di tecnico superiore (IFTS)
- 07 Laurea di primo livello (triennale), Diploma universitario, Diploma accademico di I livello (AFAM)
- 08 Laurea magistrale/specialistica di II livello, Diploma di laurea del vecchio ordinamento (4-6 anni), Diploma accademico di II livello (AFAM o di Conservatorio, Accademia di Belle Arti, Accademia d'arte drammatica o di danza, ISIAE vecchio ordinamento)
- 09 Titolo di dottore di ricerca

- di essere nella/e seguente/i situazione/i (è possibile barrare una o più caselle):

- 01 Appartenente a famiglia i cui componenti sono senza lavoro e senza figli a carico Famiglia (come definita nello stato di famiglia) in cui tutti i componenti sono disoccupati o inattivi e in cui non vi sono figli a carico, ossia figli fino a 17 anni di età oppure figli tra i 18 e i 24 anni inattivi che vivono con almeno un genitore.
- 02 Appartenente a famiglia i cui componenti sono senza lavoro e con figli a carico Famiglia (come definita nello stato di famiglia) in cui tutti i componenti sono disoccupati o inattivi e sono presenti figli a carico, ossia figli fino a 17 anni di età oppure figli tra i 18 e i 24 anni inattivi che vivono con almeno un genitore.
- 03 Genitore solo, senza lavoro e con figli a carico (senza altri componenti adulti nel nucleo) Famiglia (come definita nello stato di famiglia) formata da un singolo adulto maggiorenne disoccupato o inattivo e con figli a carico, ossia figli fino a 17 anni di età oppure figli tra i 18 e i 24 anni inattivi che vivono con almeno un genitore.
- 04 Genitore solo, lavoratore e con figli a carico (senza altri componenti adulti nel nucleo) Famiglia (come definita nello stato di famiglia) formata da un singolo adulto maggiorenne occupato e con figli a carico, ossia figli fino a 17 anni di età oppure tra i 18 e i 24 anni inattivi che vivono con almeno un genitore.
- 05 Persona proveniente da zone rurali
- 06 Senza dimora o colpito da esclusione abitativa Persona che vive in una delle seguenti quattro condizioni:
 1. Senzatetto (persone che vivono dove capita o in alloggi di emergenza)
 2. Esclusione abitativa (persone che vivono in alloggi per i senzatetto, nei rifugi delle donne, in alloggi per gli immigrati, persone che sono state dimesse dagli istituti e persone che beneficiano di un sostegno di lungo periodo perché senzatetto)
 3. Alloggio insicuro (persone che vivono in situazioni di locazioni a rischio, sotto la minaccia di sfratto o di violenza)
 4. Abitazione inadeguata (persone che vivono in alloggi non idonei, abitazioni non convenzionali, ad esempio in roulotte senza un adeguato accesso ai servizi pubblici come l'acqua, l'elettricità, il gas o in situazioni di estremo sovraffollamento)
- 07 Nessuna delle situazioni precedenti

10 SET 2019



- di essere nella seguente condizione sul mercato del lavoro:

- 01 In cerca di prima occupazione
- 02 Occupato (compreso chi ha un'occupazione saltuaria/atipica e chi è in C.I.G.)
- 03 Disoccupato alla ricerca di nuova occupazione (o iscritto alle liste di mobilità)
- 04 Studente
- 05 Inattivo diverso da studente (casalinga/o, ritirata/o dal lavoro, inabile al lavoro, in servizio di leva o servizio civile, in altra condizione)

Caso "In cerca di prima occupazione" o "Disoccupato alla ricerca di nuova occupazione"

Di essere alla ricerca di lavoro da (durata):

- 01 Fino a 6 mesi (< = 6)
- 02 Da 6 mesi a 12 mesi (< = 12 mesi)
- 03 Da 12 mesi e oltre (>12)
- 04 Non disponibile

Caso "Occupato" (o C.I.G. Ordinaria)**a) Occupato presso l'impresa o ente:**

- 01 Tipologia impresa: 1. Privata 2. Pubblica 3. P.A.
- 02 Classe Dimensionale: 1. 1 - 9 2. 10 - 49 3. 50 - 249 4. 250 - 499 5. Oltre 500
- 03 Settore economico _____
- 04 Denominazione _____
- 05 Via/piazza _____ numero civico |_|_| localit  _____ comune _____ provincia _____

b) Condizione rispetto a:**Rapporto di lavoro**

- 01 Contratto a tempo indeterminato
- 02 Contratto a tempo determinato
- 03 Contratto di apprendistato
- 04 Contratto di somministrazione, a chiamata, interinale
- 05 Lavoro accessorio (voucher) – lavoro occasionale
- 06 Co.co.co/co.co.pro (fino al 31.12.2015 salvo casi previsti da Legge)
- 07 Lavoro a domicilio
- 08 Autonomo
- 09 Altro tipo di contratto

Posizione professionale**Lavoro dipendente**

- 01 dirigente
- 02 direttivo - quadro
- 03 impiegato o intermedio
- 04 operaio, subalterno e assimilati

10 SET 2019



Lavoro autonomo

- 01 imprenditore
 02 libero professionista
 03 lavoratore in proprio
 04 socio di cooperativa
 05 coadiuvante familiare

10 SET 2019

**Condizione di vulnerabilità**

Ai sensi del regolamento (UE) n. 1304/2013 l'Amministrazione è tenuta a richiedere ai partecipanti agli interventi FSE alcune informazioni in merito alla loro condizione di vulnerabilità ai fini dell'adempimento degli obblighi di monitoraggio e valutazione. **In questo caso i dati raccolti saranno resi pubblici solo in forma anonima e aggregata.**

Il conferimento all'Amministrazione regionale di tali dati **ha natura obbligatoria** per gli interventi che rientrano:

- nell'Asse 2 Inclusionione Sociale e lotta alla povertà, Obiettivi specifici: 9.1 *Riduzione della povertà e dell'esclusione sociale e promozione dell'innovazione sociale*; 9.2 *Incremento dell'occupabilità e della partecipazione al mercato del lavoro delle persone maggiormente vulnerabili*; 9.3 *Aumento e consolidamento qualificazione dei servizi e delle infrastrutture di cura socio educativi rivolti ai bambini e dei servizi di cura rivolti a persone con limitazioni dell'autonomia e potenziamento della rete infrastrutturale e dell'offerta di servizi sanitari e socio sanitari territoriali.*
- Nell'Asse 3 Istruzione e formazione, Obiettivo specifico 10.1 *"Riduzione del fallimento formativo precoce e della dispersione scolastica e formativa"*.

Negli altri casi il conferimento **ha natura facoltativa** ma qualora non si intendano fornire tali informazioni è necessario compilare e firmare la dichiarazione riportata nel box di seguito:

DA COMPILARSI SOLO NEI CASI DI CONFERIMENTO FACOLTATIVO DEI DATI QUALORA IL RICHIEDENTE NON INTENDA FORNIRE LE INFORMAZIONI SULLA CONDIZIONE DI VULNERABILITA' .

La/Il sottoscritta/o non intende fornire all'Amministrazione della Regione Siciliana le informazioni relative alla condizione di vulnerabilità così come previste di seguito nella Domanda di iscrizione agli interventi FSE nell'ambito del Programma Operativo Sicilia FSE 2014-2020.

La/il richiedente si trova nella/e seguente/i condizione/i di vulnerabilità (è possibile barrare una o più caselle):

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 01 Persona disabile | Persona riconosciuta come disabile secondo la normativa settoriale |
| <input type="checkbox"/> 02 Migrante o persona di origine straniera | Persona che si trova in una delle seguenti condizioni:
1. Persona con cittadinanza non italiana che risiede da almeno 12 mesi in Italia (o che si presume saranno almeno 12 mesi), o
2. Persona nata all'estero e che risiede da almeno 12 mesi in Italia (o che si presume saranno almeno 12 mesi) indipendentemente dal fatto che abbia acquisito o meno la cittadinanza italiana, o
3. Persona con cittadinanza italiana che risiede in Italia i cui genitori sono entrambi nati all'estero |
| <input type="checkbox"/> 03 Appartenente a minoranze (comprese le comunità emarginate come i Rom) | Persona appartenente ad una minoranza linguistica o etnica, compresi i ROM |
| <input type="checkbox"/> 04 Persona inquadrabile nei fenomeni di nuova povertà (leggi di settore) | |
| <input type="checkbox"/> 05 Tossicodipendente/ex tossicodipendente | |
| <input type="checkbox"/> 06 Detenuto/ex detenuto | |
| <input type="checkbox"/> 07 Vittima di violenza, di tratta e grave sfruttamento | |
| <input type="checkbox"/> 08 Altro tipo di vulnerabilità | Ad esempio studenti con Bisogni Educativi Speciali, alcolisti/ex alcolisti, altri soggetti presi in carico dai servizi sociali, ecc. |
| <input type="checkbox"/> 09 Nessuna condizione di vulnerabilità | |



- presta il suo consenso per la diffusione dei dati nell'ambito indicato nell'informativa.
(nel caso in cui sia prevista anche la diffusione dei dati sensibili diversi da quelli idonei a rivelare lo stato di salute dell'interessato; questi ultimi, infatti, non possono essere diffusi).

Firma leggibile

Riservato al Soggetto Attuatore

Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. n. 445 del 2000 la presente dichiarazione è stata:

- sottoscritta, previa identificazione del dichiarante, in presenza del dipendente addetto
.....
- sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del dichiarante.

Codice identificativo della domanda: _____

10 SET 2019

