



POC 2014-2020 - Azione 2.5 "Capitale Umano, Lavoro e Politiche Giovanili" - DGR 680/2018 DD 1495/2018

Progetto Accoglienza visitatori e promozione offerta turistica territoriale

Cod. Uff. 326 - CUP B84F18000490001

Soggetto attuatore: **CONSORZIO S.A.F.I.M**
"SELF WORKING"

Bando di selezione

per la partecipazione al percorso integrato di apprendimento di
Operatore di promozione e accoglienza turistica (EQF 3)

1 Profilo professionale in uscita

L' "Operatore di promozione e accoglienza turistica" riceve e accoglie turisti e fornisce informazioni sui servizi offerti sul territorio; svolge attività ascrivibili all'area della relazione con il cliente curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni sui itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento, ecc. Presta servizio presso IAT, associazioni di categoria e/o consorzi di sviluppo turistico, effettua prenotazioni di posti e servizi, emissione e vendita biglietti/voucher/documenti di viaggio anche a mezzo terminali elettronici. Gestisce i flussi contabili delle operazioni effettuate, nonché le attività relative alla raccolta e trasmissione dei dati.

2 Destinatari

I destinatari del progetto sono n. 20 (venti) persone di età superiore ai 24 anni (alla data di presentazione della domanda), inoccupati e disoccupati residenti in Regione Campania ed in possesso di Diploma di Istruzione Secondaria Superiore o Qualifica equivalente.

3 Articolazione e durata del corso

Il percorso integrato di apprendimento di 1000 (mille) ore prevede contesti di apprendimento formale, non formale e informale. L'erogazione della parte formale (200 ore) avviene prevalentemente con la modalità d'aula, cioè lezioni frontali ed esercitazioni in aula, mentre quella non formale ed informale sarà erogata con modalità diversificate erogate anche in alternanza funzionale alla contiguità nell'ambito del processo di apprendimento. Gli allievi saranno impegnati presumibilmente da Aprile 2019 a Dicembre 2019 dal lunedì al venerdì per 6/8 ore al giorno. La frequenza del corso è obbligatoria. È consentito un numero massimo di assenze pari al 20% del monte ore totale. Gli allievi che supereranno tale limite, parametrato alle ore di corso formale ed informale, decadranno d'ufficio.

Unità Competenza	Durata	
	Formale	NF/Inform
Accoglienza e assistenza cliente	52	148
Lavoro d'ufficio e attività di segreteria	40	140
Comunicazione interpersonale, promozione delle relazioni e marketing	50	150
Lingua Inglese		50
Raccolta e utilizzo delle informazioni turistiche	58	42
Information Technology		30
Stage		240
Totale parziale	200	800
Totale progetto		1000

4 Sede delle attività

Le attività d'aula e laboratoriali si svolgeranno presso la sede operativa del Consorzio S.A.F.I.M c/o COMPLESSO AGAVE sito in Pozzuoli (NA) alla SS 7/IV Domitiana Km 53+390 (Variante Anas).

5 Modalità di iscrizione

Il modulo per la domanda di partecipazione è scaricabile dal sito Internet www.safimformazione.it o può essere ritirato a mano presso la sede del Consorzio S.A.F.I.M sito in Pozzuoli (NA) alla Via Campania 268 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Il modulo compilato e firmato, corredato di Curriculum Vitae in formato europeo, fotocopia di documento di identità in corso di validità e codice fiscale può essere trasmesso con le seguenti modalità: raccomandata A/R all'Indirizzo Consorzio S.A.F.I.M Via Campania 268 80078 Pozzuoli (NA) - via mail **esclusivamente in formato PDF** all'indirizzo safim-formazione@tiscali.it - consegnato a mano dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 presso la sede del Consorzio S.A.F.I.M Via Campania 268 80078 Pozzuoli (NA). Le domande dovranno pervenire entro e non oltre le ore 12.00 del giorno **28/02/2019 (non farà fede il timbro**

postale). Per ulteriori informazioni è possibile telefonare al numero 081/3032348.

6 Modalità di selezione

Saranno ammessi alla selezione i candidati in possesso dei requisiti di cui al punto 2 del Bando e che avranno presentato domanda entro i termini di cui al punto 5 del Bando. L'elenco degli ammessi sarà affisso presso la sede del Consorzio a partire dal giorno 05/03/2019. I candidati ammessi dovranno presentarsi, **senza ulteriori avvisi**, a pena di esclusione, muniti di valido documento di riconoscimento presso la sede operativa del Consorzio S.A.F.I.M c/o COMPLESSO AGAVE sito in Pozzuoli (NA) alla SS 7/IV Domitiana Km 53+390 (Variante Anas) il giorno **giovedì 14/03/2019 alle ore 16.00** per la prova scritta e il giorno **venerdì 15/03/2019 alle ore 16.00** per la prova orale. La prova scritta sarà articolata in 40 domande a risposta multipla; sarà attribuito 1 punto per ogni risposta esatta, -1 punto per ogni risposta errata e 0 punti per ogni risposta non data, per un punteggio massimo di 40/100. La prova orale consisterà in un colloquio individuale che valuterà la motivazione del candidato, attitudine e interesse per il profilo professionale in uscita, fino ad un massimo di 60/100.

7 Graduatoria finale

A conclusione del processo di selezione sarà redatta una graduatoria a scorrimento attribuendo ai candidati un unico punteggio individuale. Saranno ammessi a partecipare i primi 20 candidati presenti in graduatoria + 4 uditori. L'allievo uditore non ha diritto all'indennità di frequenza né ad eventuali rimborsi viaggio; in caso di defezione di un titolare, l'uditore subentra a condizione che non abbia superato il limite di assenze consentite e riceverà l'indennità dal momento in cui diventa titolare. Qualora l'uditore rimanga tale per tutto il corso e non superi il limite di assenze consentite, è ammesso agli esami e riceve l'attestato finale.

8 Indennità di frequenza

La partecipazione al corso è completamente gratuita. Ai partecipanti che avranno concluso il percorso formativo e frequentato almeno l'80% del monte ore corso, sarà riconosciuta un'indennità oraria lorda pari a € 2,00 (due) per ogni ora di effettiva presenza ed erogata in una unica soluzione fino ad un massimo di € 2.000,00 (duemila).

9 Ammissione esami e certificazione finale

Al termine del corso i partecipanti che avranno frequentato almeno l'80% del monte ore complessivo potranno, previa autorizzazione della Regione Campania e validazione degli apprendimenti di tipo "formale" e "non formale", essere ammessi agli esami per il conseguimento della qualificazione di "Operatore di promozione e accoglienza turistica", ovvero di singole UC tecnico-professionali ai sensi della DGR 314/2016 e DGR 449/2017. Il titolo è valido sul territorio nazionale e all'interno dell'Unione Europea, raccordandosi con il Quadro Europeo delle Qualifiche (III° livello EQF).

10 Ulteriori Certificazioni

Durante il percorso didattico, a conclusione dei laboratori didattici di Inglese e di Informatica, gli allievi potranno **gratuitamente** sostenere gli esami di certificazioni delle competenze in Informatica e in Lingua Inglese.

Per ulteriore informazioni rivolgersi a: **CONSORZIO S.A.F.I.M**, Via Campania 268 Pozzuoli (NA) tel 0813032348 e-mail: safim-formazione@tiscali.it - consultare il sito: www.safimformazione.it

Pozzuoli (NA), il 10/02/2019

Il Legale Rappresentante