



Finanziato dal P.O.R. Programma Operativo Regionale FSE (Fondo Sociale Europeo) Umbria 2014-2020"

Ob. Investimenti a favore della crescita e dell'occupazione Asse 1 "Occupazione" - Priorità di investimento 8.1 R.A. 8.5 e 8.2  
R.A. 8.1

## AVVISO PUBBLICO

Reclutamento allievi per il percorso formativo integrato  
**OPERATORE per l'ACCOGLIENZA e la PROMOZIONE  
dell'OFFERTA TURISTICA TERRITORIALE  
Specializzazione Turismo Rurale**

CODICE FSE 1420-20-1-81-130-B2D7B305

**Soggetto accreditato presso la Regione Umbria che realizza l'intervento: FORMA.Azione srl**

Questo avviso è pubblicato anche su [www.arpalumbria.it](http://www.arpalumbria.it)

### Descrizione profilo professionale

L'"Operatore di promozione e accoglienza turistica territoriale" interviene nel processo dei servizi turistici operando presso strutture alberghiere e ricettive oltre che in uffici di informazione e promozione turistica e territoriale. In tali ambiti opera con carattere di polifunzionalità:

- Individuando risorse ed opportunità turistiche del territorio e gestendone le informazioni;
- Accogliendo il cliente e gestendone le prenotazioni e le pratiche amministrative di soggiorno;
- Assistendo il cliente nella fruizione delle opportunità e servizi turistici disponibili nella struttura e sul territorio, predisponendo anche pacchetti turistici e di animazione personalizzati in base alle richieste del cliente/visitatore;
- Valorizzando e promuovendo i servizi di ospitalità e il prodotto turistico attraverso modalità on line ed off line.

Ha una profonda conoscenza del territorio in cui opera e spiccate abilità comunicative e relazionali, si interfaccia con l'intera filiera di erogazione del servizio, con l'obiettivo che l'esperienza del soggiorno risulti positiva. Verifica il livello del servizio e si occupa dell'analisi del gradimento della clientela, sa fornire adeguate e tempestive risposte ai clienti e dà indicazioni al management per le necessarie correzioni o per l'implementazione di servizi integrativi. In questo contesto, partecipa ai processi di controllo qualitativi sulle attività di Servizio.

### Articolazione del percorso

Il percorso prevede una fase di formazione teorico/pratica della durata complessiva di n. 350 ore ed un tirocinio curricolare all'interno di un'impresa della durata di 480 ore (4 mesi) per un impegno non superiore alle 8 ore giornaliere e 120 ore mensili. Per impegni giornalieri di formazione teorica superiori alle 6 ore verrà riconosciuto il rimborso delle spese di vitto.

L'attività di formazione teorica è strutturata nelle seguenti Unità Formative Capitalizzabili:

UFC	ore
Segmento di accoglienza e messa a livello	4
Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente e/o autonoma	18
L'attività professionale del "operatore per l'accoglienza e la promozione dell'offerta turistica territoriale"	42
Individuazione di risorse ed opportunità turistiche del territorio e gestione delle informazioni	40
Accoglienza del cliente e gestione delle prenotazioni e delle pratiche amministrative di soggiorno	30
Assistenza al cliente nella fruizione delle opportunità dei servizi turistici disponibili	70
Valorizzazione e promozione dei servizi di ospitalità e del prodotto turistico	58
La sicurezza nei luoghi di lavoro	8
La valutazione della qualità del servizio offerto nell'ambito delle strutture ricettive ed il miglioramento continuo	20
Realizzazione di offerte di turismo esperienziale in ambito rurale	60
	<b>350</b>

#### Sede di svolgimento:

La formazione teorica si svolgerà secondo le disposizioni regionali e nazionali anti-covid in modalità FAD sincrona ovvero, nel caso in cui la situazione epidemiologica lo consenta, presso la sede di **FORMA.Azione srl** Via Luigi Catanelli, 23 - Ponte San Giovanni - 06135 Perugia.

#### Modalità di svolgimento

Il percorso formativo integrato inizierà presumibilmente entro luglio 2021; **sarà interamente gratuito**; alle/agli allieve/i **verrà riconosciuta una indennità mensile relativa alla fase di tirocinio pari ad € 600,00 per i tirocini che si svolgeranno presso aziende localizzate nel territorio regionale ed € 800,00 per i tirocini che si svolgeranno presso aziende localizzate fuori del territorio regionale**. L'indennità di tirocinio non si configura come retribuzione da lavoro di qualsiasi natura, non instaurandosi un rapporto di lavoro né con Arpal Umbria né con la struttura ospitante.

La frequenza è obbligatoria ed ogni allievo/a per accedere al tirocinio dovrà aver frequentato almeno il 75 % delle ore di formazione teorica, e per essere ammesso all'esame finale, dovrà aver frequentato almeno il 75 % sia delle ore di formazione teorica sia di quelle del tirocinio.

Al termine del percorso a coloro che avranno superato l'esame finale sarà rilasciata la seguente attestazione:

- certificato di qualificazione professionale ai sensi del sistema CERTUM di cui alla DGR n. 834/2016 e s.m.i.
- attestato di certificazione dell'UC "Realizzare offerte di turismo esperienziale in ambito rurale"

#### Partecipanti e requisiti per l'ammissione

Il corso è riservato a **n. 15 allievi dell'uno e dell'altro sesso**;

1. **Disoccupato/a - inoccupato/a**
2. **iscritto/a presso uno dei CPI della Regione Umbria ai sensi del D.lgs 181/2000**
3. **residente o domiciliato/a nella Regione Umbria**
4. **in possesso di un diploma di Scuola Superiore di Secondo Grado**

Le/Gli aspiranti allieve/i devono essere in possesso dei seguenti ulteriori requisiti:

- per i/le cittadini/e extracomunitari/e documentazione comprovante il rispetto delle normative vigenti in materia di soggiorno in Italia e conoscenza della lingua italiana pari al livello C1 accertata mediante la presentazione di idonea certificazione o il superamento di apposito test a cura del soggetto attuatore;
- eventuali ulteriori conoscenze e competenze:
  - Conoscenze lingua inglese pari almeno al livello B1
  - Conoscenza del funzionamento di Internet e del Pacchetto Office;
  - Conoscenza delle dinamiche del settore turistico, ricettivo e/o agricolo.

I citati requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del presente avviso, cioè al 30 giugno 2021 ore 18,00

La graduatoria finale dovrà tenere conto inoltre delle seguenti riserve a soggetti svantaggiati (per un minimo di 9 posti complessivi):

- Giovani inoccupati/e (fino al 30 anni)
- Cittadini/e stranieri/e
- Donne
- Lavoratori stagionali o Disoccupati/e di lunga durata (mesi 12) provenienti dal settore turistico.

Saranno ammessi al colloquio soltanto i primi 45 candidati utilmente collocati nella graduatoria formulata in esito alla prova scritta, nonché tutti coloro che risulteranno a parità di merito con il quarantacinquesimo candidato ammesso.

#### **Modalità di compilazione e di presentazione della domanda**

L'iscrizione si effettua online. La domanda di iscrizione, scaricabile dal sito <https://forma.azione.com/>, va debitamente sottoscritta e redatta in carta semplice ai sensi del DPR n. 445/2000 ed accompagnata da fotocopia chiara e leggibile di un documento di riconoscimento in corso di validità.

In essa il candidato dovrà dichiarare:

- generalità (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale);
- indirizzo di residenza e domicilio
- recapito telefonico;
- indirizzo di posta elettronica e/o PEC
- cittadinanza;
- ove occorra permesso di soggiorno e data di scadenza;
- titolo di studio (indicare anche data del conseguimento ed Istituto/Università);
- possesso dello stato di disoccupazione /inoccupazione (iscrizione ad uno dei Centri per l'Impiego della Regione Umbria);
- eventuali riserve;
- autorizzazione, a favore del Soggetto attuatore e della Regione Umbria a trattare i dati riportati nella domanda per l'adempimento degli obblighi di legge, per i fini propri dell'attività formativa, per comunicazioni a soggetti esterni (professionisti, aziende, società, enti) ai fini di possibili assunzioni e/o della creazione di banche dati, dell'art. 13 REG (UE) 2016/679.

Inoltre ai sensi dell'art. 3 del DPR n. 445/2000, "(...) i cittadini di stati non appartenenti all'Unione regolarmente soggiornanti in Italia, possono utilizzare le dichiarazioni sostitutive di cui agli articoli 46 e 47 limitatamente agli stati aderenti, alle qualità personali e ai fatti certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici italiani, fatte salve le speciali disposizioni contenute nelle leggi e nei regolamenti concernenti la disciplina dell'immigrazione e la condizione dello straniero.

Riguardo ai titoli di studio conseguiti all'estero, si dovrà produrre copia della documentazione originale con relativa dichiarazione di valore, traduzione giurata ed equiparazione.

Alla domanda dovrà essere allegato inoltre un curriculum studi e attività lavorative svolte, nonché tutta la documentazione utile ai fini dell'ammissione al corso.

I modelli per la stesura della domanda sono scaricabili dal sito <https://forma.azione.com/> nel quale si dovrà inviare l'istanza online.

Richieste di assistenza possono essere inoltrate a FORMA.Azione srl per e-mail all'indirizzo [segreteria@azione.com](mailto:segreteria@azione.com)

**Il termine di scadenza del presente avviso pubblico è fissato per il giorno 30/06/2021 alle ore 18,00.**

La domanda, unitamente alla documentazione allegata, dovrà essere presentata online a FORMA.Azione srl, entro e non oltre le ore 18,00 del giorno 30/06/2021, con le seguenti modalità:

- a mezzo portale dedicato utilizzando le apposite credenziali rilasciate registrandosi al sito <https://forma.azione.com/>

#### **Modalità di selezione dei candidati**

L'ammissibilità dei candidati è a cura del Soggetto attuatore, che procederà alla verifica del possesso individuale dei requisiti formali richiesti.

I candidati non ammessi alla selezione saranno avvisati a mezzo telegramma o raccomandata con ricevuta di ritorno, PEC.

Il soggetto attuatore non assume alcuna responsabilità per la dispersione di comunicazioni causata da inesatta indicazione del recapito oppure da mancata o tardiva comunicazione del cambiamento di indirizzo, o per eventuali disguidi o ritardi postali/telegrafici o imputabili a fatto di terzi, a caso fortuito o di forza maggiore.

La selezione degli allievi è a cura di un'apposita commissione nominata da ARPAL Regione Umbria secondo la normativa vigente e si svolgerà ai sensi di quanto disposto con DD n. 222 del 2/3/21 ARPAL Umbria (pubblicata sul portale ARPAL Umbria) da remoto nel rispetto delle disposizioni nazionali e regionali anti-covid a mezzo utilizzo piattaforma accessibile dal sito <https://forma.azione.com/>.

L'ammissione al percorso formativo integrato sarà subordinata al superamento di:

- una prova scritta, alla quale potrà essere assegnato un punteggio massimo di 40/100
- un colloquio motivazionale - attitudinale al quale potrà essere assegnato un punteggio massimo di 60/100.

La prova scritta verterà su:

- Conoscenze lingua inglese pari almeno al livello B1
- Conoscenza del funzionamento di Internet e del Pacchetto Office.

La data e l'ora di svolgimento delle prove saranno comunicate a cura del Soggetto attuatore almeno **15 giorni** prima agli/alle interessati/e sul sito <https://forma.azione.com/>. Il link per accedere alle prove sarà inviato agli iscritti tramite email con richiesta di conferma di lettura.

**TALE PUBBLICAZIONE HA VALORE DI NOTIFICA A TUTTI GLI EFFETTI, SENZA ULTERIORE OBBLIGO DI COMUNICAZIONE.**

I/le candidati/e dovranno collegarsi alle prove muniti di idoneo e valido documento di riconoscimento e la mancata o ritardata presentazione nella piattaforma nel giorno e nell'ora stabiliti sarà causa di esclusione dalla selezione.

L'elenco degli ammessi al percorso sarà pubblicato nel sito web del Soggetto attuatore <https://forma.azione.com/> senza ulteriore obbligo di comunicazione e sarà pertanto cura dei candidati informarsi sull'esito. La suddetta pubblicazione ha pertanto valore di notifica a tutti gli effetti

Il presente Avviso pubblico è stato redatto ai sensi della legge n. 125 del 10/4/91 "Azioni positive per la realizzazione della parità uomo-donna nel lavoro".

Il progetto *Operatore per l'accoglienza e la promozione dell'offerta turistica territoriale - Specializzazione Turismo Rurale* è stato approvato con D.D. n. 67 del 22/01/2021 e n. 144 del 08/02/2021 ARPAL Regione Umbria.

Si prende visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali redatta ai sensi dell'art. 13 REG (UE) 2016/679.

Perugia 30/03/2021

**Arpal Umbria**  
**Il Dirigente del Servizio**  
**Offerta Integrata delle misure di**  
**apprendimento**  
**Dr. Adriano Bei**

**Soggetto attuatore**  
**Il Legale Rappresentante**  
**Luigi Tomaiuoli**

Inserire logo Soggetto attuatore

Inserire Logo ARPAL