

L'Agenzia Formativa ITINERA SERVIZI ALLE IMPRESE SRL (n. cod.accr. OF0255) capofila di capofila di A.T.I con SISTEMA FORMAZIONE & SERVIZI AVANZATI SRL (n. cod.accr. OF0284) e ARABA FENICE SRL, in attuazione dell'Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) della L.R. 32/2002 per percorsi formativi (Filiera "Turismo e beni culturali"), approvato con D.D. n. 7852 del 10.04.2024 e ss.mm.ii, a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D. n. 28479 dell'11.12.2024, del progetto acronimo DANTE titolo "Digitalizzare l'Accoglienza e la promozione Turistica e culturale attraverso Esperienze laboratoriali" (codice progetto 318303) organizza il percorso formativo:

Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

**Figura Professionale n. 252 Livello 3 EQF del Repertorio Regionale delle Figure Professionali
Matricola 2024LM1873**

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato dalla Regione Toscana con risorse a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027 e inserito nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	<p>Percorso di qualifica per "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa". <i>Figura Professionale n. 252 Livello 3 EQF del Repertorio Regionale delle Figure Professionali.</i></p> <p>Il corso prevede le seguenti Unità Formative:</p> <p>UF1 Informatica di base (64 ore);</p> <p>UF2 Il sistema turistico e la promozione del territorio (36 ore);</p> <p>UF3 Lingua Inglese (44 ore);</p> <p>UF4 Contabilità e amministrazione per il turismo (84 ore);</p> <p>UF5 Normativa di settore (28 ore);</p> <p>UF6 Sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro (30 ore);</p> <p>UF 7 Ricevimento e gestione delle prenotazioni (64 ore);</p> <p>UF 8 Marketing e comunicazione per il turismo (32 ore);</p> <p>UF 9 Nuove tecnologie a servizio del turismo (64 ore);</p> <p>UF10 Il cliente: accoglienza, comunicazione e gestione (64 ore);</p> <p>UF 11 Stage (360 ore).</p>
COMPETENZE PROFESSIONALI:	<p>I partecipanti saranno in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - acquisire, attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici, le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura; - operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori); - accogliere i clienti e attraverso la collaborazione con gli altri reparti, assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura.
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	<p>Il corso ha l'obiettivo di formare n° 15 figure di Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami e all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa nel settore turistico, alberghiero e della ristorazione.</p>
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	<p>Il corso prevede n° 900 ore totali, di cui n° 255 ore di aula, n° 255 ore di laboratorio, n° 30 ore di accompagnamento (8 ore di orientamento individuale e 22 ore di orientamento collettivo) e n° 360 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno in orario 9:00 – 13:00 e/o 14:00 -18:00 dal lunedì al venerdì.</p> <p>La percentuale di frequenza obbligatoria è 70% del totale, di cui almeno il 50% di stage. Per la partecipazione al percorso è prevista un'indennità di frequenza pari a 3,50 euro/ora, fino a un massimo di € 250,00 per allievo. L'indennità di frequenza è corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale prevista dal percorso.</p>

NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	N. 15 partecipanti , disoccupati o inattivi, con una riserva di n. 8 posti destinati alle donne e n. 1 posto riservato a persone in situazione di svantaggio, sia per motivi economici che fisici.
REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:	Personae disoccupate e inattive, che hanno compiuto il diciottesimo anno di età oppure in possesso di qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF). Per i cittadini stranieri è richiesto il livello A2 della conoscenza della lingua italiana.
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	Aprile 2025 - Ottobre 2025
SEDE DI SVOLGIMENTO:	Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl, via Dei Bersaglieri 11/13, 52025 Montevarchi (AR)
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:	Al termine del corso è previsto un esame finale al quale saranno ammessi gli allievi che avranno frequentato almeno il 70% delle ore complessive dell'attività formativa e almeno il 50% delle ore di stage previste. Inoltre gli allievi dovranno avere raggiunto i livelli di competenza minima in ogni prova di verifica di ciascuna UF del corso. Le prove saranno finalizzate a verificare la capacità del candidato di realizzare le performance associate alle aree di attività oggetto di certificazione e consisteranno in una prova tecnico-pratica e in una prova orale. Le modalità di esecuzione saranno stabilite da apposita commissione d'esame.
CERTIFICAZIONE FINALE:	Al termine del Percorso, finalizzato al rilascio della qualifica di Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa , è previsto un esame finale. L'ammissione all'esame finale è subordinata alla frequenza minima obbligatoria i partecipanti che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo (del percorso formativo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage, laddove previsto) e all'ottenimento di un punteggio medio almeno sufficiente (60/100) nelle verifiche intermedie. A coloro che non dovessero superare l'esame verrà rilasciata una dichiarazione delle UF superate.
RICONOSCIMENTO CREDITI:	I soggetti ammessi al corso possono fare richiesta di riconoscimento di crediti formativi allegando idonea documentazione comprovante le competenze già possedute (attestati, certificazioni di competenze, dichiarazioni di apprendimenti). L'ente organizzatore potrà richiedere integrazioni alla documentazione presentata. Il riconoscimento dei crediti sarà quindi valutato e approvato da apposita commissione e permetterà la riduzione del monte ore del percorso formativo. Il riconoscimento avverrà in ottemperanza alla normativa regionale DGR 988/2019 e ss.mm.ii.
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	Le domande di iscrizione dovranno essere redatte nell'apposito modulo della Regione Toscana. La documentazione dovrà pervenire presso la sede dell'Agenzia Formativa oppure inviata per email a sistemaformazione@gmail.com
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione	Alla domanda di iscrizione debitamente compilata e sottoscritta in originale, deve essere allegata la fotocopia di un documento d'identità in corso di validità, Curriculum vitae con eventuali attestazioni. Nel caso di persone extracomunitarie deve essere allegato anche il permesso di soggiorno; certificazione italiano livello A2 per i cittadini stranieri.
Scadenza delle iscrizioni	31/03/2025
Modalità di selezione degli iscritti	Il giorno 02/04/2025 avrà inizio l'eventuale selezione e le prove potrebbero articolarsi in più giornate in base al numero degli iscritti. Gli iscritti saranno convocati via e-mail con verifica del ricevimento di conferma di lettura. Gli iscritti, il giorno di convocazione, dovranno presentarsi nell'orario previsto in via dei Bersaglieri n. 11/13, 52025 Montevarchi (AR). Il presente avviso ha valore di convocazione, la mancata presenza alle selezioni sarà ritenuta rinuncia al corso.
Informazioni:	Presso Sistema Formazione & Servizi Avanzati srl , via Dei Bersaglieri 11/13, 52025 Montevarchi (AR), dal Lun. al Giov. 9.00-13.00 e 14:00 -18.00 e il Ven. 9:00-13:00, previo appuntamento al n. 055/293217 o al n. 327/4747799 o inviando una e-mail a sistemaformazione@gmail.com
Referente:	Referente Dott.ssa Stefania Frasi – Responsabile Agenzia Formativa