

L'agenzia Formativa Serindform Srl accreditamento regionale n° OF0270, in partenariato con Teseo Srl accreditamento regionale n° OF0212, IIS E. Barsanti accreditamento regionale n° IS0039, Logica Studio Formazione Srl accreditamento regionale n° OF0309, IS Pacinotti-Belmesseri accreditamento regionale n° IS0102, Kleis Formazione Srls accreditamento regionale n° OF0142 a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 1995 del 01/02/2023, organizza il seguente corso formativo:

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

### AVVISO UPSKILLING PROGETTI FORMATIVI DI AGGIORNAMENTO

#### ZONA TERRITORIALE: MASSA-CARRARA

#### Formazione specialistica e competenze trasversali

# Gestione del front office e back office attraverso il supporto delle tecnologie informatiche

Codice Progetto 9010342 - n. edizioni 1 - matricola 20222A90573

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

Il corso è promosso nell'ambito di GiovaniSi, il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

#### DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il percorso formativo ha l'obiettivo di trasferire competenze specifiche relative all'attività di accoglienza clienti, fornitori con adeguate strategie comunicative sia italiane che inglesi. Presiedere attività di segreteria utilizzando strumenti informatici. Aumento competenze riguardante la gestione di situazioni di conflitto o criticità con clienti, fornitori, colleghi e superiori.

Il percorso formativo si sviluppa nelle seguenti Unità formative:

UF 1 Accoglienza e customer care (8 ore);

UF 2 Inglese per la segreteria (8 ore);

UF 3 Informatica per la segreteria (12 ore)

UF 4 Gestione della comunicazione e dei flussi informativi (12 ore)

UF 5 Comunicare nell'ambito della segreteria (8 ore)

UF 6 stage (80 ore)

Visto l'ambito in cui ricade il percorso formativo è preferibile la conoscenza della lingua inglese livello A2 o superiore e per i cittadini stranieri la padronanza della lingua italiana. Inoltre è consigliata la conoscenza informatica, indicativamente equivalente al livello base dell'ECDL/ICDL Base.

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il percorso formativo ha una durata complessiva di 128 ore

Il corso prevede n°48 ore di aula di cui 8 ore di FAD e n° 80 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno indicativamente in orario 9:00-13:00 dal lunedì al venerdì.

La percentuale di frequenza obbligatoria è del 70 %. di cui almeno il 50 % delle ore di stage.

**COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:** gestione e accoglienza clienti. Organizzazione dal punto di vista amministrativo dei fornitori. Utilizzo strategie comunicative e informatiche adeguate al contesto e di impiego dell'inglese commerciale.

#### POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI:

Si tratta di due servizi essenziali per il corretto funzionamento dell'azienda, sia dall'organizzazione interna che al rapporto con i clienti. Per cui spendibile in organizzazioni, enti, uffici pubblici, studi di professionisti; anche presso strutture turistiche.

#### BENEFICIARI DEL PERCORSO FORMATIVO:

- Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto Di lavoro: le specifiche categorie di lavoratori sono individuate dalla Legge di Bilancio 2022 (legge n. 234/2021, art. 1, comma 200);
- Beneficiari di ammortizzatori sociali in assenza di rapporto di lavoro: disoccupati percettori di NASPI o DIS-COLL;
- Beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale: percettori del Reddito di cittadinanza;
- Lavoratori fragili o vulnerabili: giovani NEET (meno di 30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi (55 anni e oltre);
- Disoccupati senza sostegno al reddito: disoccupati da almeno sei mesi, altri lavoratori con minori opportunità occupazionali (giovani e donne, anche non in condizioni di fragilità), lavoratori autonomi che cessano l'attività o con redditi molto bassi;
- Lavoratori con redditi molto bassi (i cosiddetti working poor): il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo sia inferiore alla soglia dell'incapienza secondo la disciplina fiscale.

**REQUISITI MINIMI DI ACCESSO COME DA NORMATIVA DI RIFERIMENTO:** compimento del 16° anno di età e assolvimento dell'obbligo di istruzione e formazione (qualifica triennale IeFP) oppure compimento del 18° anno di età.

**RICONOSCIMENTO CREDITI:** secondo quanto previsto dalla DGR 988/2019 e smi l'allievo prima dell'inizio del percorso formativo potrà fare richiesta di riconoscimento dei crediti formativi consegnando attestazioni con documentazione probatoria,

attestati di percorsi formativi, ecc., che certificano il possesso di competenze corrispondenti a parti del percorso. Tali competenze potranno essere riconosciute come credito formativo ed esentate dalla frequenza, da un'apposita commissione.

**INDENNITÀ DI FREQUENZA:** Per la partecipazione ai percorsi è prevista una specifica indennità ai soggetti disoccupati over 55 anni (coloro che al momento dell'iscrizione ai percorsi hanno compiuto 55 anni). Sono in ogni caso esclusi dall'indennità i percettori di reddito di cittadinanza, i beneficiari di ammortizzatori sociali a seguito di disoccupazione involontaria o in costanza di rapporto di lavoro ai sensi della normativa vigente. Tale indennità, erogata ai partecipanti aventi diritto al termine del progetto, è pari ad € 3,50 euro/corso (calcolata sulle sole ore di aula e FAD sincrona) a titolo di indennità di frequenza. L'indennità di frequenza è corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale prevista dal percorso frequentato, per il solo primo percorso frequentato, *nel limite massimo di euro € 100 upskilling* ed in ogni caso nella misura resa possibile dall'importo disponibile. L'indennità sarà corrisposta al momento in cui i percorsi del catalogo saranno conclusi e sarà determinata la platea degli aventi diritto; questo potrà avvenire anche a distanza di tempo dal termine del corso.

**ENTE ESECUTORE E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO:**  
SERINDFORM SRL - Via Marina Vecchia 175, Massa (MS)

**PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO (se previste):**

Non è previsto un esame finale ma sono previste prove intermedie al termine di ogni Unità formative le quali dovranno

avere un punteggio di almeno 60/100 per il rilascio della dichiarazione degli apprendimenti dell'intero percorso formativo.

**CERTIFICAZIONE FINALE:** Dichiarazione degli Apprendimenti.

**INFORMAZIONI:** il corso è finanziato con i fondi del PNRR, tramite il programma GOL.

#### ISCRIZIONI

**Fase 1 - ACCESSO AL PROGRAMMA GOL:** coloro che sono interessati ad iscriversi al corso debbono effettuare l'iscrizione al programma GOL esclusivamente presso i Centri per l'Impiego del territorio toscano (<https://www.regione.toscana.it/-/recapiti-e-orari-degli-uffici-sul-territorio>). Presso il Centro per l'Impiego prescelto ogni beneficiario sarà indirizzato verso uno specifico percorso sulla base degli esiti dell'orientamento. Qualora indirizzato verso le misure 2 Upskilling e 3 Reskilling, il beneficiario potrà iscriversi ad un corso di formazione, rispettivamente di Upskilling (aggiornamento) o Reskilling (riqualificazione), passando pertanto alla fase 2 descritta di seguito.

**Fase 2 - ISCRIZIONI AL CORSO:** nella fase due il beneficiario potrà iscriversi al corso presente nelle misure 2 Upskilling o 3 Reskilling verso le quali è stato indirizzato. Per l'effettuazione della fase 2 il beneficiario potrà recarsi presso un Centro per l'Impiego o presso un'Agenzia per il lavoro. ([https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approvate%2016\\_gennaio\\_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566](https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approvate%2016_gennaio_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566)).