

L'agenzia Formativa Serindform Srl accreditamento regionale n° OF0270, in partenariato con Logica Studio Formazione Srl accreditamento regionale n° OF0309, I.S.I C.Piaggia accreditamento regionale n°LU0624, Teseo Srl accreditamento regionale n° OF0212, Centro Studi Turistici accreditamento regionale n°, IS Pacinotti-Belmesseri accreditamento regionale n°ISO102, a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. 26094 del 30-12-2022, organizza il seguente corso formativo:

## CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

### AVVISO RESKILLING PROGETTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE

#### ZONA TERRITORIALE: MASSA-CARRARA

#### SETTORE: TURISMO

# ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (252)

Codice Progetto 9011143 - n. edizioni 1 - matricola 2022A90747

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

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

#### DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il percorso formativo ha l'obiettivo di trasferire competenze specifiche per la figura di receptionist sia nell'orario diurno e notturno. Il corso formerà una persona in grado di ricevere il Cliente all'interno di una struttura turistica ricettiva (albergo-ostello-campeggio) dando e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti.

Il percorso formativo si sviluppa nelle seguenti Unità formative:

- UF 1 Comunicazione nei diversi contesti (40 ore);
- UF 2 Tutela dei diritti dei cittadini (20 ore);
- UF 3 Spirito di iniziativa e imprenditorialità (20 ore)
- UF 4 Sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro nel settore (20 ore)
- UF 5 Normative del settore turistico (29 ore)
- UF 6 Marketing, web marketing e social media marketing (50 ore)
- UF 7 Elementi di contabilità (40 ore)
- UF 8 Lingua Inglese per il Settore (40 ore)
- UF 9 Front office (90 ore)
- UF 10 Gestione amministrativa (72 ore)
- UF 11 Back office ed organizzazione dei servizi (76 ore)
- UF 12 Servizi ed offerta del territorio (48 ore)
- UF 13 DigComp (25 ore)
- UF 14 Stage (325 ore)
- Accompagnamento 30 ore

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il percorso formativo ha una durata complessiva di 925 ore di cui 570 in aula, 325 in stage e 30 di accompagnamento. Le lezioni si svolgeranno indicativamente nell'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:** organizzare l'accoglienza dei turisti dal punto di vista amministrativo; utilizzare strumenti di marketing e comunicativi per promuovere il territorio; proporre servizi, percorsi e soluzioni adatte ai fabbisogni ed ai target degli ospiti; organizzare le attività degli ospiti durante il soggiorno. Si occupa di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni, fornisce i suggerimenti anche in lingue straniere sul luogo di soggiorno, si occupa della gestione dei reclami e archivia le informazioni sugli ospiti.

#### POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:

Imprese che si occupano dell'accoglienza turistica e di ristorazione come: alberghi, campeggi, ostelli, residence e uffici informazioni turistiche, uffici di promozione turistica.

#### 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 o compimento del 18° anno di età. Per i cittadini stranieri si richiede la conoscenza della lingua italiana Livello A2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

**RICONOSCIMENTO CREDITI:** E' ammesso su istanza dei candidati il riconoscimento dei crediti in ingresso secondo le modalità e procedure di cui alla DGR 251/2023 "Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto del Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002".

**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 € 250,00 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 – Via Marina Vecchia, 175 – Massa

**PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO :** E' previsto un esame finale articolato in una Prova tecnico pratica ed un colloquio.

**CERTIFICAZIONE FINALE:** Qualifica professionale di "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa".

Nel caso in cui i candidati, non supereranno tutte le prove relative alle 3 ADA, che strutturano l'intera Figura, saranno rilasciati i certificati di competenze delle ADA/UC in cui sono stati conseguiti punteggi sufficienti

- UC 543 Acquisire le prenotazioni  
- UC 1773 Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa  
- UC 541 Gestione dell'accoglienza

Per gli allievi che non accederanno agli esami finali o che non conseguiranno un punteggio sufficiente nelle ADA previste, sarà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti relativa al percorso effettuato o alle ADA interessate.

E' inoltre previsto il rilascio di un Attestato di Frequenza relativo alla UF 13 DigComp.

**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) ).