

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

# GESTIONE DEL FRONT OFFICE (UC 234) - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA ORGANIZZATIVA (UC 236)

Codice Progetto 9011143 - n. edizioni 1 - matricola 20222A90748

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

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

#### DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il percorso formativo che prende come riferimento le ADA 234 e 236 (rif. figura professionale di "Addetto alle operazioni di accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess) (207) ha l'obiettivo di trasferire competenze specifiche per la gestione del front office-Realizzazione delle attività di segreteria organizzativa.

Il percorso formativo si sviluppa nelle seguenti Unità formative:

- UF 1 Sicurezza nei luoghi di lavoro (15 ore);
- UF 2 Gestione del Front office (49 ore);
- UF 3 Lingua inglese per il settore (18 ore);
- UF 4 Lavoro di gruppo (21 ore);
- UF 5 Segreteria organizzativa (46 ore);
- UF 6 DigComp (20 ore);
- UF 7 UF stage (95 ore);
- Accompagnamento 8 ore

#### STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:

Il percorso formativo proposto ha una durata di 272 ore di cui 95 in stage e 8 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:** gestire il flusso delle informazioni in entrata necessarie per fornire indicazioni e informazioni sui servizi, sul soggiorno e per gestire le registrazioni amministrative interne. raccogliere dati provenienti dalle altre funzioni organizzative (es. personale, amministrazione, logistica, ricettività, ecc...) per predisporre ed elaborare le informazioni da trasmettere sia all'interno dell'organizzazione che tra i partecipanti.

#### POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:

Imprese che si occupano dell'accoglienza turistica, come alberghi, agenzie di viaggio, uffici informazioni turistiche, uffici di promozione turistica, agenzie/cooperative/impresе di guide turistiche o ambientali o di accompagnatori turistici

#### 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:** Certificazione competenze.

Il percorso prevede il rilascio dei certificati di competenza collegati alle seguenti ADA/UC: i

- UC 234 Gestione del front office

-UC 236 Realizzazione delle attività di segreteria organizzativa  
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 uno specifico Attestato di Frequenza relativo alla UF 6 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) ).