

L'Agenzia Formativa FISMFORMAZIONE SOC. COOP. AR.L. (n. cod. accr. OF OF0056) capofila di A.T.I con VERSUS S.R.L. e SAN GREGORIO S.R.L. 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, a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D. n. 28479 del 11.12.2024, del progetto acronimo T. e A. titolo Turismo e Accoglienza (codice progetto 318307) 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 (252)

Matricola 2024LM2141

Di 900 ore 15 allievi

Iscrizioni riaperte fino al 31/10/2025

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 Giovanisì (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	<p>Il corso fa riferimento al Repertorio Regionale delle Figure professionali per percorsi formativi nella filiera TURISMO E BENI CULTURALI e consente ai soggetti formati di svolgere l'attività della figura regionale di Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252). Il percorso appartiene al gruppo livello A che, in base alla DGR 988/2019 corrispondente al livello 3 EQF per complessive 900 ore così articolate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa di settore (28 ore) - Inglese tecnico (60 ore) - Tecniche di acquisizione delle prenotazioni (120 ore) - Accoglienza e assistenza agli ospiti (144 ore) - Gestione room service (108 ore) - Gestione dell'attività di segreteria amministrativa (140 ore) - Orientamento (30 ore) - STAGE (270 ore)
COMPETENZE PROFESSIONALI:	<p>I partecipanti saranno in grado di</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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, 2) 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), 3) Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura.
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	<p>Il percorso garantisce che i partecipanti non solo sviluppino competenze tecnico-professionali necessarie per avere successo nel settore del ricevimento, ma anche comprendano l'importanza di conoscere e padroneggiare le più recenti innovazioni e strumenti digitali utilizzati nel settore e adottare pratiche sostenibili e responsabili. Questo approccio non solo preparerà i partecipanti a essere competitivi nel mercato del lavoro in evoluzione, ma anche a essere agenti di cambiamento.</p> <p>Nello specifico, il corso andrà a formare risorse in grado di operare nel comparto dell'accoglienza nella macro-area del turismo.</p>
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	<p>L'intervento ha una durata complessiva di 900 ore articolate in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 30 ore di accompagnamento - 270 ore di stage presso aziende che si sono rese disponibili ad ospitare i corsisti - 600 ore di attività formative articolate in 298 ore di attività teoriche e 302 ore di attività pratiche.

	<p>Le lezioni si svolgeranno in orario 9:00-13:00 e/o 14:00-17:00 dal lunedì al venerdì.</p> <p>La percentuale di frequenza obbligatoria è del 70% del monte ore complessivo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage.</p>
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	<p>Il progetto è rivolto a 15 allievi.</p> <p>Prevede una riserva di posti per le donne pari al 50% dei posti disponibili, cioè 7 su 15 ed una riserva del 30% per cittadini stranieri immigrati, cioè 5 su 15.</p>
REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:	<p>il percorso formativo è rivolto a soggetti inattivi e/o disoccupati, che hanno compiuto i 18 anni di età o hanno conseguito la qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF) ed hanno adempiuto all'obbligo di istruzione.</p> <p>Per i cittadini stranieri è necessaria la dichiarazione di valore attestante l'ordine e il grado degli studi ai quali si riferisce il titolo secondo l'ordinamento vigente nel paese in cui esso è stato conseguito, avere competenze di lingua italiana livello A2, Ai sensi della DGR n. 988 paragrafo B.1.2.1, qualora il cittadino straniero non possa esibire alcuna attestazione/certificazione linguistica, l'O.F. ha il compito di effettuare una prova scritta ed un colloquio.</p>
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	novembre 2025- maggio 2026
SEDE DI SVOLGIMENTO:	c/o Agenzia formativa: FISMFORMAZIONE SOC. COOP. AR.L. Viale E. De Amicis n. 185 (FI)
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:	<p>Le prove di verifica finale saranno organizzate attraverso la realizzazione di due diverse tipologie di prove: Prova prestazionale: max 6 ore. Prova orale: colloquio individuale: max 45 minuti.</p> <p>Le prove saranno utilizzate per la verifica delle conoscenze e delle competenze delle 3 ADA oggetto di esame.</p> <p>Sono ammessi a sostenere l'esame finale 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 aziendale previste. Nel caso di riduzione del monte ore dovuto al riconoscimento di crediti in ingresso, la percentuale di frequenza minima si applica sul nuovo monte ore.</p> <p>A coloro che hanno superato tutte le prove finali di verifica, l'Amministrazione regionale rilascia l'attestato di qualifica professionale della Regione Toscana. Qualora un partecipante non venga ammesso all'esame o abbia frequentato solo una parte del percorso non può conseguire l'attestato di qualifica regionale.</p> <p>In questo caso al partecipante che ha superato le prove di verifica intermedie a fine UF può essere rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti relativa al percorso formativo svolto.</p>
CERTIFICAZIONE FINALE:	<p>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 (252). è previsto un esame finale.</p> <p>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) e all'ottenimento di un punteggio medio almeno sufficiente (60/100) nelle verifiche intermedie.</p> <p>A coloro che non dovessero superare l'esame verrà rilasciata una dichiarazione delle UF superate.</p>
RICONOSCIMENTO CREDITI:	<p>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 smi.</p>

INDENNITA' DI FREQUENZA:	È prevista un'indennità di frequenza pari ad euro 3,50 per ora di formazione per ciascun allievo, al netto delle ore di FAD asincrona e stage. L'indennità di frequenza è corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale prevista dal percorso frequentato (o abbia assolto alla frequenza minima prevista dal percorso), nel limite massimo di euro 250,00.
MODALITA' DI ISCRIZIONE	Le persone interessate devono fare domanda sull'apposito modulo di iscrizione scaricabile sul sito: www.https://www.fismformazione.it Alla domanda di iscrizione debitamente compilata e sottoscritta in originale devono essere allegati: 1) fotocopia di un documento d'identità in corso di validità; 2) il permesso di soggiorno (per stranieri extracomunitari); 3) curriculum vitae; 4) copia del codice fiscale; 5) Autocertificazione del titolo di studio. La documentazione deve essere consegnata secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • Via e-mail formazione@fismservizi.net; • A mano, Fismformazione, Viale E. De Amicis n. 185 Firenze (si consiglia di prendere appuntamento);
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione	Si richiede l'invio della domanda di iscrizione unitamente al proprio documento di identità, curriculum vitae e certificato dello stato di disoccupazione
Scadenza delle iscrizioni	31 ottobre 2025
Modalità di selezione degli iscritti	Qualora le domande ammissibili superino di oltre il 20% il numero massimo previsto, si procederà ad una selezione nel seguente modo: <ul style="list-style-type: none"> - Test di cultura generale (20 domande chiuse a risposta multipla) volto a verificare le competenze di base tecnico scientifiche e le competenze linguistiche (20%), - Colloquio di verifica della motivazione, teso a comprendere le reali motivazioni e le concrete possibilità di frequenza del corso e di analisi delle prove scritte (70%) - Valutazione del curriculum vitae (10%).
Informazioni:	c/o Agenzia formativa: FISMFORMAZIONE SOC. COOP. AR.L. Viale E. De Amicis n. 185 (FI) Tel.: 055.0880943 - 338.5750801 - e-mail: formazione@fismservizi.net
Referente:	Dott.ssa Benedetta Bagatin: b.bagatin@fismservizi.net