

L'Agenzia Formativa **SERINDFORM SRL** (n. cod. accr. OF 0270) capofila di A.T.I con TESEO S.R.L. e MIND LAB HOTEL 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 nella filiera Turismo e beni culturali, approvato con D.D. 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 R.A.M. titolo Receptionist and Accomodation Manager (codice progetto 318298) organizza il seguente percorso formativo (matricola 2024LM1940):

### CORSO DI QUALIFICA – Livello 3 EQF

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

indirizzo: turismo alberghiero e ristorazione

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](http://www.giovanisi.it)), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

<b>DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:</b>	L'Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (numero 252 del Repertorio Regionale delle Figure Professionali), è una figura diurna e notturna che riceve 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. 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 compilando una scheda cliente. Consegna i messaggi, compila la scheda di notifica alberghiera, controlla e contabilizza i consumi degli ospiti, prepara il conto e riceve il pagamento. Fa recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti. L'addetto al ricevimento notturno (portiere di notte) si occupa della sicurezza e della sorveglianza degli ospiti in orario notturno e svolge le stesse mansioni dell'addetto al ricevimento diurno
<b>COMPETENZE PROFESSIONALI:</b>	Il percorso è finalizzato all'acquisizione di competenze tecnico professionali relative all'intera Figura professionale di Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa: - 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 (ADA Acquisire le prenotazioni) - 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) (ADA Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa) - 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 (ADA Gestione dell'accoglienza) Il progetto sviluppa inoltre competenze chiave per complessive 80 ore relative a: Competenza digitale – UF 1 Comunicazione nei diversi contesti (40 ore) Competenza multilinguistica – UF 2 Tutela dei diritti dei cittadini (20 ore) Competenza imprenditoriale - UF 3 Spirito di iniziativa e imprenditorialità (20 ore)
<b>SBOCCHI OCCUPAZIONALI:</b>	Trova impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene. L'esperienza acquisita lo porta ad avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva. La figura, soprattutto del portiere di notte, è molto ricercata in ambito ricettivo. Per entrare nel mondo del ricettivo è necessario conoscere almeno due lingue straniere, avere buoni contatti di relazione, conoscere i principali programmi di gestione alberghiera. Il Turismo ancora oggi offre molte opportunità di lavoro anche se sempre più con contratti flessibili
<b>STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:</b>	Il corso prevede n° 900 ore totali, di cui n° 310 ore di aula, n° 235 ore di laboratorio n° 30 ore di orientamento collettivo/individuale e n° 325 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno indicativamente in orario 9:00 – 13:00, oppure 14:00-18:00, sulla base della disponibilità logistica dell'Agenzia, dal lunedì al venerdì. Il calendario dettagliato sarà comunicato a inizio corso. Struttura del percorso formativo: 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 stage (325 ore) 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" (vd. paragrafo A15 della DGR 610/2023 e ss.mm.ii )
<b>NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:</b>	15 partecipanti (di cui almeno 5 donne e 2 soggetti in condizione di svantaggio o disabili)
<b>REQUISITI DI ACCESSO DEGLI</b>	Il percorso formativo è rivolto a persone disoccupate o inattive. I potenziali candidati, per poter accedere al percorso formativo o alle prove di selezione, oltre che essere disoccupati o inattivi, dovranno possedere almeno una delle due seguenti condizioni :

<b>ALLIEVI:</b>	- aver compiuto il diciottesimo anno di età, oppure, possedere una Qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF). Per i cittadini comunitari ed extracomunitari di madre-lingua non italiana, è richiesto il livello A2 di conoscenza della lingua italiana del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER), dimostrabile con la produzione di attestazioni riconosciute, o l'esibizione di titoli acquisiti in Italia o sostenendo prove scritte ed orali di verifica del livello posseduto. Il requisito della conoscenza della lingua italiana da parte di cittadini comunitari ed extracomunitari di madre-lingua non italiana, deve essere dichiarato dal potenziale destinatario (attraverso l'autovalutazione delle competenze di cui al Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue). Successivamente il requisito sarà verificato da Serindform in fase di controllo dei requisiti di accesso. Per i cittadini non comunitari è richiesto regolare permesso di soggiorno.
<b>PERIODO DI SVOLGIMENTO:</b>	Maggio 2025 - Marzo 2026 (sospensione attività dal 11/08/2025 al 31/08/2025 e dal 24/12/2025 al 06/01/2026)
<b>SEDE DI SVOLGIMENTO:</b>	Serindform srl, Via Marina Vecchia, 175 - Massa
<b>PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:</b>	Saranno proposte alla commissione 2 tipologie di prove: 1. Prova tecnico-pratica a presidio delle ADA che compongono la figura professionale 252- ADA/UC 543 - "Acquisire le prenotazioni" - ADA/UC 1773 - "Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa" - ADA/UC 541 - "Gestione dell'accoglienza". La prova pratica consiste nella simulazione delle procedure di servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa. 2. Prova semistrutturata consistente in un colloquio inerente i diversi argomenti trattati
<b>CERTIFICAZIONE FINALE:</b>	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 per almeno il 70% del monte ore complessivo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage" (come previsto dal paragrafo A15 della DGR 610/2023 e ss.mm.ii e all'ottenimento di un punteggio medio almeno sufficiente (60/100) nelle verifiche intermedie. A coloro che non avessero i requisiti di accesso all'esame finale o che non dovessero superare positivamente l'esame in relazione a nessuna ADA/UC sarà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti relativa alle UF superate durante il corso. In caso di superamento parziale dell'esame sarà rilasciato un certificato di competenza relativo alla/e ADA di cui il candidato ha dimostrato il possesso.
<b>RICONOSCIMENTI O CREDITI:</b>	Ai sensi della DGR 988/2019 e ss.mm.ii. Paragrafo B1.3 "Riconoscimento dei crediti formativi"
<b>MODALITÀ DI ISCRIZIONE</b>	Per iscriversi sono necessari: domanda d'iscrizione redatta su modulo della Regione Toscana (disponibile sui siti <a href="http://www.regione.toscana.it">www.regione.toscana.it</a> , <a href="http://www.serindform.it">www.serindform.it</a> , e reperibile in formato cartaceo presso la sede di Serindform), documento d'identità valido, codice fiscale, fotocopia del titolo di studio conseguito, curriculum vitae aggiornato, eventuale certificazione/attestazione della condizione di disabilità e/o di svantaggio, certificazione della conoscenza lingua italiana livello A2 (per i candidati stranieri). Per iscrizioni e informazioni, rivolgersi a Serindform, via Marina Vecchia n. 175, Massa (MS). Dal lunedì al venerdì ore 9,00-13,00 e 15,00-18,00- tel: 0585 810009 - whatsapp 3333211498 (messaggi scritti)- email: <a href="mailto:info@serindform.it">info@serindform.it</a> e <a href="mailto:programmazione@serindform.it">programmazione@serindform.it</a> - sito web: <a href="http://www.serindform.it">www.serindform.it</a>
<b>Documenti da allegare alla domanda di iscrizione</b>	Ad ogni candidato sarà richiesto di allegare alla domanda di iscrizione i seguenti documenti: - curriculum vitae dove saranno evidenziati i percorsi formativi e scolastici svolti, il titolo di studio conseguito, eventuali esperienze professionali e l'attuale condizione lavorativa - fotocopia del titolo di studio conseguito o autocertificazione - fotocopia della carta d'identità o passaporto per la verifica della cittadinanza e l'età del candidato - fotocopia del codice fiscale. - attestazione stato di disoccupazione/inattività rilasciata da ARTI o autocertificazione; - certificazione di condizione di disabilità e/o di svantaggio - per i cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana di livello Alte A2 o superiore, dimostrabile con la produzione di idonee certificazioni o con il superamento di un test ed un colloquio. Per i cittadini non comunitari è richiesto di produrre copia del permesso di soggiorno.
<b>Scadenza delle iscrizioni</b>	Le iscrizioni saranno aperte fino al 24 aprile 2025, ore 18:00.
<b>Modalità di selezione degli iscritti</b>	Nel caso in cui il numero di iscritti in possesso dei requisiti fosse compreso tra 15 e 18 (fino ad un 20% extra dei posti previsti), si potrà decidere di non procedere con le attività di selezione, ammettendo tutti i candidati. Qualora il numero di domande ammissibili superasse di oltre il 20% quello dei posti previsti, si avvieranno le prove di selezione finalizzate alla redazione di una graduatoria. In fase di attuazione, come indicato dall'avviso, il numero di allievi può essere ulteriormente aumentato fino a 20 unità. Nel caso in cui si procedesse con la selezione, saranno seguite le procedure indicate di seguito. Le 2 prove previste hanno le seguenti caratteristiche: - prova psicoattitudinale - colloquio individuale La selezione avverrà con la valutazione del profilo del candidato attraverso i seguenti 4 parametri: 1 - risultato della prova psicoattitudinale (40 punti) 2 - punteggio conseguito nel colloquio (40 punti) 3 - curriculum vitae predisposto dal candidato (15 punti) 4 - condizione di svantaggio/disabilità (5 punti).
<b>Informazioni:</b>	Per iscrizioni e informazioni, rivolgersi a Serindform, via Marina Vecchia n. 175, Massa (MS). Dal lunedì al venerdì ore 9,00-13,00 e 15,00-18,00. tel: 0585 810009 - whatsapp 3333211498 (messaggi scritti)- email: <a href="mailto:info@serindform.it">info@serindform.it</a> - sito web: <a href="http://www.serindform.it">www.serindform.it</a>
<b>Referente:</b>	Rustighi Maria Giulia - Baracchini Paolo