

L'Agenzia Formativa **SERINDFORM SRL** (n. cod. accr. OF 0270) capofila di A.T.I con TESEO S.R.L. e MIND LAB HOTEL SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA 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 2024LM1941):

## CORSO DI QUALIFICA – Livello 4 EQF

# “Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica”

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>	Il Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica (numero 245 del Repertorio Regionale delle Figure Professionali), è una figura che si pone ai vertici dell'impresa in quanto ne coordina tutti i reparti, è responsabile dell'organizzazione e della gestione del personale dipendente. Ha il compito di monitorare il buon funzionamento dell'albergo o della struttura ricettiva nei termini degli obiettivi fissati con la proprietà rispetto all'aumento della clientela e al raggiungimento del budget preposto
<b>COMPETENZE PROFESSIONALI:</b>	Il percorso è finalizzato all'acquisizione di competenze tecnico professionali relative all'intera Figura professionale di Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica: - Gestire i rapporti con i fornitori (Agenzie di Viaggio, Tour Operator providers) affinché l'azienda possa apparire sul maggior numero possibile di canali di vendita per garantire in ogni momento dell'esercizio la massima occupazione ricettiva ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla Proprietà (ADA Gestione dei rapporti) - Gestire e amministrare il personale ottimizzando il rapporto tra esigenze organizzative e risorse disponibili (ADA Gestione del personale) - Organizzare l'attività dei reparti della struttura ricettiva coordinando le informazioni fornite dai capiservizio (ricevimento-cucina-amministrazione) (ADA Organizzazione e supervisione dei reparti della struttura ricettiva) - Pianificare le attività della struttura ricettiva al fine di individuare i punti di forza ed i punti critici di gestione organizzando tutti gli interventi volti a garantire lo standard qualitativo aziendale (ADA Pianificazione delle attività) - Attuare le politiche di promozione della struttura ricettiva attraverso interventi di marketing, per ottenere il massimo utilizzo della struttura (ADA Politiche di promozione)
<b>SBOCCHI OCCUPAZIONALI:</b>	E' una figura che si pone ai vertici dell'impresa in quanto ne coordina tutti i reparti, è responsabile dell'organizzazione e della gestione del personale dipendente. Ha il compito di monitorare il buon funzionamento dell'albergo o della struttura ricettiva nei termini degli obiettivi fissati con la proprietà rispetto all'aumento della clientela e al raggiungimento del budget preposto
<b>STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:</b>	Il corso prevede n° 500 ore totali, di cui n° 145 ore di aula, n° 145 ore di laboratorio n° 30 ore di orientamento collettivo/individuale (8 individuali e 22 di gruppo) e n° 180 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 Cultura della sicurezza sul lavoro (20 ore); UF 2 Normativa del settore dell'accoglienza (30 ore); UF 3 Management delle strutture ricettive (34 ore); UF 4 Contabilità e tecniche amministrative (24 ore); UF 5 Budgeting e programmazione del lavoro (24 ore); UF 6 Tecniche di gestione dei fornitori (60 ore); UF 7 Tecniche di gestione del personale (44 ore); UF 8 Politiche di promozione e tecniche di marketing per l'accoglienza turistica (54 ore); UF 9 Stage (180 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” (come previsto dal paragrafo A15 della DGR 610/2023 e ss.mm.ii )
<b>NUMERO ALLIEVI PREVISTO:</b>	15 partecipanti (di cui almeno 5 donne e 2 soggetti in condizione di svantaggio o disabili)
<b>REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:</b>	Il percorso formativo è rivolto a persone disoccupate e 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 : 1) possedere una Qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF) oppure 2) diploma di scuola superiore di secondo grado oppure 3) almeno 5 anni di esperienza lavorativa documentata nell'attività professionale di riferimento. I partecipanti dovranno possedere conoscenze informatiche di livello ICDL-ECDL Base/Start o equivalente. Il candidato dovrà produrre fotocopia della certificazione raggiunta. Saranno considerate valide a dimostrare il possesso di adeguate competenze: le certificazioni equivalenti all'ICDL - ECDL (es. EIPASS) o superiori (es. EUCIP); il possesso di titoli di studio ad indirizzo informatico o con contenuti digitali rilevanti; il superamento di esami universitari di informatica; il

	<p>superamento di unità formativa di informatica di base o avanzata o unità formativa di DIGCOMP di corsi di formazione professionale. In alternativa il candidato dovrà sostenere un test di ingresso con domande chiuse di livello equivalente all'ICDL - ECDL Base/Start.</p> <p>Per i cittadini comunitari ed extracomunitari di madre-lingua non italiana, è richiesto il livello B1 di conoscenza della lingua italiana del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER). 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. 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.</p>
<b>PERIODO DI SVOLGIMENTO:</b>	<p>Maggio 2025 – Febbraio 2026 (sospensione attività dal 11/08/2025 al 31/08/2025 e dal 24/12/2025 al 06/01/2026)</p>
<b>SEDE DI SVOLGIMENTO:</b>	<p>Serindform, Via Marina Vecchia, 175 – 54100, Massa</p>
<b>PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:</b>	<p>Saranno proposte alla commissione 2 tipologie di prove:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prova tecnico-pratica di simulazione delle procedure di gestione dei rapporti con i fornitori, gestione e amministrazione del personale, di organizzazione l'attività dei reparti della struttura ricettiva, di pianificazione delle attività della struttura ricettiva, attuazione delle politiche di promozione della struttura ricettiva</li> <li>2. Prova semistrutturata consistente in un colloquio orale;</li> </ol>
<b>CERTIFICAZIONE FINALE:</b>	<p>Al termine del Percorso finalizzato al rilascio della qualifica di "Responsabile del coordinamento dei reparti dell'organizzazione e della gestione del personale di struttura turistica" è previsto un esame finale.</p> <p>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.</p> <p>A coloro che non hanno i requisiti di accesso all'esame finale o non dovessero superare positivamente verrà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti relativa alle UF superate durante il corso.</p> <p>In caso di superamento parziale dell'esame sarà rilasciato un certificato di competenza relativo a alle ADA/UC di cui il candidato ha dimostrato il possesso.</p>
<b>RICONOSCIMENTO O CREDITI:</b>	<p>Ai sensi della DGR 988/2019 e ss.mm.ii. Paragrafo B1.3 "Riconoscimento dei crediti formativi"</p>
<b>MODALITÀ DI ISCRIZIONE</b>	<p>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 delle competenze informatiche, eventuale certificazione/attestazione della condizione di disabilità e/o di svantaggio, certificazione della conoscenza lingua italiana livello B1 (per i candidati stranieri che ne sono in possesso).</p> <p>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 – email: <a href="mailto:info@serindform.it">info@serindform.it</a> e <a href="mailto:progettazione@serindform.it">progettazione@serindform.it</a> – sito Web: <a href="http://www.serindform.it">www.serindform.it</a></p>
<b>Documenti da allegare alla domanda di iscrizione</b>	<p>Ad ogni candidato sarà richiesto di allegare alla domanda di iscrizione i seguenti documenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il proprio 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;</li> <li>- fotocopia della carta d'identità o passaporto per la verifica della cittadinanza e l'età del candidato;</li> <li>- fotocopia del codice fiscale.</li> <li>- Attestazione stato di disoccupazione rilasciata da ARTI o autocertificazione;</li> <li>- per i cittadini stranieri è richiesta la conoscenza della lingua italiana di livello Alte B1 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.</li> </ul>
<b>Scadenza delle iscrizioni</b>	<p>Le iscrizioni saranno aperte fino al 24 aprile 2025, ore 18:00.</p>
<b>Modalità di selezione degli iscritti</b>	<p>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 superi di oltre il 20% quello dei posti previsti, il beneficiario avvia le prove di selezione secondo i criteri previsti dall'avviso. In fase di attuazione, come indicato dall'avviso, il numero di allievi può essere ulteriormente aumentato fino a 20 unità (5 oltre i 15 previsti), senza aggravio sui costi di progetto e garantendo gli stessi standard di servizio.</p> <p>Nel caso in cui si procedesse con la selezione, saranno seguite le procedure indicate di seguito.</p> <p>Le 2 prove previste hanno le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prova psicoattitudinale</li> <li>- colloquio individuale</li> </ul> <p>La selezione avverrà con la valutazione del profilo del candidato attraverso i seguenti 4 parametri:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - risultato della prova psicoattitudinale (40 punti)</li> <li>2 - punteggio conseguito nel colloquio (40 punti)</li> <li>3 - curriculum vitae predisposto dal candidato (15 punti)</li> <li>4 - condizione di svantaggio/disabilità (5 punti).</li> </ol>
<b>Informazioni:</b>	<p>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 – email: <a href="mailto:info@serindform.it">info@serindform.it</a> e <a href="mailto:progettazione@serindform.it">progettazione@serindform.it</a> – sito web: <a href="http://www.serindform.it">www.serindform.it</a></p>
<b>Referente:</b>	<p>Pambuffetti Francesca - Peselli Licia - Baracchini Paolo</p>