

L'Agenzia Formativa CESCOT PISTOIA srl (n. cod. acc. OF0281) capofila di A.T.S con Cescot Prato srl, Cutter Viaggi srl e Albergo Ercolini & Savi di Armento L. e C. sas, 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"), 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 O.A.S.I titolo "formazione per Ospitalità ed Accoglienza nel Settore del turismo e dei viaggi" (codice progetto 318305) organizza il percorso formativo

Corso per Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa Matricola 2024LM2148

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), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	Il corso fa riferimento al Repertorio Regionale delle Figure Professionali e alla fine del percorso gli allievi formati saranno "Addetti al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa" figura professionale 252 (RRFP – Regione Toscana). Il percorso si compone delle seguenti Unità Formative: - Esprimersi in lingua inglese - Information Literacy - Lingua inglese per il turismo - Normative del settore turistico - Lineamenti di marketing e digital marketing turistico e territoriale - Principi di gestione e organizzazione dell'impresa turistica - Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale - Gestione del processo di front-office, processi di lavoro e software di gestione - Project work 1/Attività laboratoriale 1: vendita e prenotazioni offerta turistica integrata - Elementi di contabilità e principi di amministrazione - Tecniche di gestione della segreteria organizzativa - Project work/Attività laboratoriale 2: operazioni di segreteria e amministrazione - Elementi naturalistici, antropici e manifestazioni culturali del territorio - Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni con il cliente - Project work/attività laboratoriale 3: organizzazione e gestione di un evento turistico
COMPETENZE PROFESSIONALI:	I partecipanti saranno in grado di organizzare e gestire operativamente l'accoglienza del cliente, anche grazie ad un rafforzamento delle capacità comunicative e relazionali; coordinare la propria attività con quella degli altri reparti della struttura ricettiva; gestire le pratiche amministrative e contabili relative all'arrivo, soggiorno e partenza dell'ospite; monitorare l'attività per rilevare eventuali inefficienze e i livelli di customer satisfaction.
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	I possibili sbocchi lavorativi si ritrovano nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene, con possibilità di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva.
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	Il corso prevede 900 ore totali, di cui n° 220 ore di aula, n° 330 ore di laboratorio; n° 30 ore di orientamento collettivo/individuale e <u>n° 320 ore di stage in aziende del settore.</u>

	Le lezioni si svolgeranno in orario mattutino dalle 9:00 alle 13:00 e/o pomeridiano dalle 14:00 alle 19,00 dal lunedì al venerdì. Il calendario dettagliato sarà comunicato ad inizio corso. La percentuale di frequenza obbligatoria è 70% di cui almeno il 50% di stage Il percorso è COMPLETAMENTE GRATUITO e prevede, per i partecipanti che otterranno l'attestazione finale prevista dal percorso (o che abbiano assolto la frequenza minima del 70% del percorso), l'erogazione di una INDENNITÀ DI FREQUENZA pari da € 3,50 per ora di formazione frequentata fino a un massimo di € 250. È prevista, inoltre, la possibilità di rimborso spese per gli spostamenti per chi proviene da un luogo distante oltre i 50 Km dalla sede di svolgimento del corso (rimborso spese per l'utilizzo di mezzi pubblici fino ad un max di €1,50 a viaggio A/R) e rimborso spese per il vitto per tutti gli allievi presenti alle lezioni che abbiano una durata superiore alle 6 ore (€2,00 a persona).
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	15 allievi
REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:	Il percorso è rivolto a soggetti inattivi e/o disoccupati. I requisiti minimi di ingresso previsti: • Qualifica triennale di Istruzione e formazione Professionale (3EQF) Oppure • Compimento del diciottesimo anno di età In caso di partecipanti stranieri è richiesto il regolare permesso di soggiorno ed un livello minimo di conoscenza della lingua italiana ovvero il livello A2 del Quadro Comune di Riferimento Europeo. Nel caso in cui gli iscritti siano privi di certificazione, sarà effettuato un test preliminare di ammissibilità. Il 60% dei posti (8 su 15) è riservata a soggetti di genere femminile, il 10% a soggetti con disabilità fisiche e un altro 10% a cittadini extracomunitari).
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	Settembre 2025 – Maggio 2026
SEDE DI SVOLGIMENTO:	Il corso si svolgerà presso le aule di CESCOT Pistoia - Via Galvani,17 Loc. S.Agostino - 51100 Pistoia.
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:	Al termine di tutte le Unità formative che articolano il corso di qualifica si prevede la somministrazione di una prova di verifica finalizzata a valutare il raggiungimento degli apprendimenti. La valutazione sarà espressa in centesimi. La prova sarà ritenuta superata se la valutazione ottenuta sarà uguale o maggiore a 60/100. Al termine del corso si prevede un esame di qualificazione articolato nelle seguenti prove: ▪ Prova tecnico-pratica ▪ Colloquio Le prove permetteranno di verificare il possesso delle conoscenze e capacità che articolano le ADA della figura professionale di Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)
CERTIFICAZIONE FINALE:	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 (n. 252 del RRFP) è previsto un esame finale. 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. A coloro che non dovessero superare l'esame verrà rilasciata una dichiarazione delle UF superate.

RICONOSCIMENTO CREDITI:	Il riconoscimento di crediti avviene, su espressa richiesta del partecipante, nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 988/2019 e s.m.i e ne rispetterà le modalità previste. La valutazione delle competenze al fine del loro riconoscimento quali crediti rispetto al percorso formativo sarà effettuata da apposita commissione sulla base della documentazione richiesta al candidato ed eventualmente integrata con colloquio e test scritto. Ogni allievo potrà richiedere il riconoscimento dei crediti compilando, in fase di iscrizione, un apposito modello predisposto dall'Agenzia e allegando la relativa documentazione attestante il possesso di tali competenze
MODALITA' DI ISCRIZIONE	Le domande di iscrizione potranno essere presentate entro il 5 Settembre 2025 secondo le seguenti modalità: - e-mail: unico invio (no foto) a cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it - a mano: presso Cescot Pistoia Via Galvani,17 dalle ore 9,00 alle ore 13,00 dal lunedì al venerdì e dalle 14,00 alle 17,00 dal lunedì al giovedì La documentazione, trasmessa tramite posta elettronica, dovrà essere inviata in una unica mail in formato pdf (no foto) con all'oggetto: iscrizione corso Accoglienza - progetto O.A.S.I.
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione	Domanda di iscrizione scaricabile dal sito www.cescotpistoia.it o può essere richiesta per mail all'indirizzo cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it Alla domanda di iscrizione è necessario allegare: ▪ Copia del documento di identità e del codice fiscale in corso di validità; ▪ Scheda Anagrafico – professionale aggiornata attestante l'iscrizione al Centro per l'Impiego o autodichiarazione di inattività ▪ Curriculum vitae datato, sottoscritto e redatto in formato europeo. Per i cittadini stranieri non comunitari: - permesso di soggiorno in corso di validità; - eventuale attestazione linguistica della conoscenza della lingua italiana livello A2
Scadenza delle iscrizioni	5 Settembre 2025 ore 13,00
Modalità di selezione degli iscritti	Qualora le domande superino di oltre il 20% il n. minimo, i soggetti attuatori procederanno alla selezione nel seguente modo: - Analisi del curriculum con valorizzazione di altri corsi di formazione regionali frequentati, eventuali esperienze di lavoro pregresse nel settore, età oltre 55 anni, disoccupazione di lunga durata, situazioni di disagio economico o sociale (max 10 punti su 100) peso 10%; - Test di cultura generale (max 20 punti su 100) peso 20%; - Colloquio motivazionale individuale con rilevazione di motivazioni alla candidatura, attitudine al ruolo, effettiva disponibilità alla frequenza (presenza di altri impegni, possibilità di raggiungere la sede del corso, ecc.), interesse specifico verso la figura professionale (max 70 su 100) peso 70%. A parità di punteggio sarà data precedenza alla maggiore età. Il 60% dei posti sarà riservato a un'utenza femminile, il 10% a persone in condizione di disabilità, il 10% a cittadini stranieri La prova di selezione si intende superata qualora il punteggio sia pari ad almeno 60 punti su 100 (60/100)
Informazioni:	c/o Cescot Pistoia srl, Via L. Galvani 17 Pistoia – 0573927727 cescotpistoia@confesercenti.pistoia.it Orario sportello: dal lunedì al venerdì 9,00-13,00 dal lunedì al giovedì 14,00-17,00
Referente:	Dott.ssa Sara Lami e mail saralami@confesercenti.pistoia.it Tel.0573.927727-57 negli orari e nei giorni sopraindicati