



# REGIONE TOSCANA

Direzione Istruzione e Formazione

Settore Gestione, Rendicontazione e Controlli per gli Ambiti Territoriali di Pisa e Siena

**Eurobic Toscana sud srl - Codice di accreditamento Regione Toscana SI0120**

**CON**

**IIS Bettino Ricasoli - Codice accreditamento Regione Toscana SI0696;**

**C.P.I.A. 1 SIENA – Poggibonsi - Codice accreditamento Regione Toscana SI1036**

**Agricoltura è Vita Etruria srl - Codice di accreditamento regionale SI0047**

in attuazione del piano di intervento della Formazione professionale della Regione Toscana per l'annualità 2018/2019 realizzato con il concorso finanziario del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, organizzano un corso GRATUITO finanziato con Decreto N 19486 del 21/12/2017. Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato con le risorse del POR FSE TOSCANA 2014-2020 e rientra nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

**#Green Tourism - Qualifica per addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa**

**QUALIFICA PER RAGAZZI DAI 16 AI 18 ANNI**

**ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL'ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI ED ALL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA (Livello 3 EQF)**

**di n. ore 2100 suddivise in:**

**300 ore di recupero delle competenze di base; 320 ore di lezioni teoriche;**

**650 ore di attività laboratoriale e 800 ore di alternanza scuola/lavoro; 30 ore di accompagnamento**

**per n.15 allievi di cui 8 donne**

**Descrizione del progetto:**

Il progetto è finalizzato al raggiungimento della qualifica di addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa. Si tratta di una figura che riceve il cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva (agriturismo-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.



**C.P.I.A. 1  
Siena**





**Programma didattico:**

**COMPETENZE DI BASE:**

- Competenze di base asse linguaggi: lingua e cultura: 40 ore
- Competenze di base asse linguaggi: lingua inglese: 40 ore
- Competenze di base asse linguaggi: comunicazione: 20 ore
- Competenze di base asse matematico: 40 ore
- Competenze di base asse scientifico tecnologico: biologia e scienze della terra: 20 ore
- Competenze di base asse scientifico tecnologico: principi di chimica: 20 ore
- Competenze di base asse scientifico tecnologico : Basi di informatica ed uso del P.C - ECDL BASE: 50 ore
- Competenze di base asse storico sociale: educazione alla cittadinanza: 25 ore
- Competenze di base asse storico sociale: cultura del lavoro e dell'impresa: 45 ore

**COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:**

- Elementi di organizzazione aziendale: 45 ore
- Immagine aziendale, Marketing Web Marketing, Strumenti social a supporto di promozione e prenotazioni: 120 ore
- La Toscana e le Terre di Siena: caratteristiche, eccellenze, metodi di costruzione e narrazione: 60 ore
- Il Turismo in Valdichiana: flussi turistici, reti e servizi territoriali, marketing territoriale: 40 ore
- Il cliente: tipologia, provenienza, aspetti culturali: 25 ore
- Il front office: comunicazione (anche telefonica) e accoglienza: 100 ore
- Segreteria amministrativa: elementi di contabilità e utilizzo software: 110 ore
- La gestione del cliente nella struttura: 90 ore
- Mi sposo in Toscana: il trend del wedding: 90 ore
- Inglese tecnico: 125 ore
- Elementi di lingua spagnola: 85 ore
- Normative di settore: 30 ore
- Igiene e Sicurezza, salvaguardia ambientale: Pronto Soccorso, Prevenzione Incendi, elementi di ecologia ambientale: 50 ore
- Alternanza scuola/lavoro: 800 ore
- Accompagnamento individuale e collettivo: 30 ore

**Periodo di svolgimento: Novembre 2018 -Maggio 2020**  
**( Att.ne il periodo è indicativo pertanto è soggetto a variazioni)**

**Requisiti richiesti alla data di scadenza del presente bando:**

**Giovani di età inferiore ai 18 anni che hanno adempiuto all'obbligo di istruzione e sono fuoriusciti dal sistema scolastico.** Il progetto è rivolto sia a coloro che sono in possesso della relativa certificazione delle competenze di base previste dal Reg. Min.Pubblica Istruzione con D. del 22/8/2007 n.139 e che hanno espresso l'intenzione di uscire dal sistema dell'istruzione e di conseguire una qualifica professionale nei termini indicati dal DD6307/2008; sia a coloro che, pur avendo adempiuto all'obbligo dell'istruzione hanno conseguito una certificazione delle competenze di base senza il raggiungimento del livello minimo di apprendimento.

**Documenti richiesti:**

- Domanda di ammissione da compilarsi sul modello unificato della Regione Toscana sottoscritta dal genitore o da chi ne fa le veci
- Curriculum vitae;
- **Certificazione delle Competenze di Base acquisite nell'assolvimento dell'obbligo scolastico rilasciata dall'Istituto scolastico di provenienza.**
- Documento di identità e, per i cittadini stranieri, titolo di soggiorno;
- Dichiarazione di valore in loco o legalizzazione dei titoli di studio conseguiti all'estero;
- Per i ragazzi stranieri: certificazione relativa al livello di conoscenza della lingua italiana (livello minimo A2)



**C.P.I.A. 1**  
**Siena**





### Selezione partecipanti

In caso di ricezione di un numero di domande superiore ai posti disponibili l'ammissione al *corso* sarà subordinata al superamento di una selezione la cui data e modalità di svolgimento verranno comunicate.

La selezione comprenderà:

- a) Test scritto psicoattitudinale di: motivazione, Locus of Control, fronteggiamento e capacità organizzative, attenzione, capacità logico-matematiche, cultura generale;
- b) Valutazione del cv;
- c) Colloquio strutturato a verificare motivazione e approfondire il curriculum del candidato.

Per i ragazzi stranieri verrà effettuata una verifica sulle competenze linguistiche (possesso del livello di conoscenza A2)

**NOTA. Il 53% dei posti è riservato a donne che saranno ammesse prioritariamente previo raggiungimento dei livelli di sufficienza.**

### Sede di svolgimento del corso:

c/o CNA Siena Via G. Marino 6/a Montepulciano (SI)  
*Attività Laboratoriale c/o varie sedi esterne situate in Valdichiana*  
**termine di presentazione delle domande di iscrizione: 28/09/2018**

### Riconoscimento dei crediti in entrata:

La verifica delle competenze in entrata, da riconoscere come crediti formativi, avverrà dopo la fase di selezione e prima dell'inizio del corso, come previsto dalla DGR 635/2015 della Regione Toscana e quindi in linea con la DGR 532/2009:

1) Riconoscimento crediti relativi alle Competenze di Base: il corso di formazione prevede l'erogazione di ore propedeutiche all'acquisizione delle competenze di base per i soggetti che hanno conseguito una certificazione parziale delle competenze di base ai sensi del DM 139/07 e che sono fuoriusciti dal sistema scolastico dopo almeno 10 anni. In base al livello ed al grado di completezza della certificazione delle competenze di base posseduta in esito al percorso effettuato dagli allievi nell'istruzione (almeno 10 anni), a questi possono essere riconosciuti crediti formativi in ingresso.

Tale momento riguarderà l'analisi delle certificazioni in possesso e la verifica delle competenze acquisite tramite colloquio/verifica da parte di un'apposita commissione, prima dell'avvio dell'attività formativa.

2) Riconoscimento crediti relativi alle Competenze Tecnico Professionali: avverrà previa presentazione di specifica richiesta da parte dei partecipanti successivamente alla fase di selezione. Il riconoscimento dei crediti avviene per ognuna delle Unità formative in maniera esclusiva e completa. Non sono previsti riconoscimenti parziali di unità formative. Tale momento riguarderà l'analisi delle certificazioni in possesso e la verifica delle competenze acquisite tramite colloquio/verifica da parte di un'apposita commissione prima dell'avvio dell'attività formativa. Al partecipante può essere riconosciuto fino ad un massimo del 20% delle ore di formazione d'aula previste e fino ad un massimo del 20% delle ore di laboratorio.

**NON saranno tenute in considerazione richieste di crediti successive all'inizio del corso.**

### Attestati rilasciati:

al termine del corso, previo superamento di una verifica finale, verrà rilasciato **attestato di qualifica** di: **"Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa Livello 3 EQF.**

L'ammissione all'esame finale è subordinata alla frequenza minima del 70 % del monte ore del corso nonché del 50% dello stage previo il superamento delle prove di fine modulo.



**C.P.I.A. 1**  
**Siena**





**Modalità di presentazione delle domande:** Le domande di iscrizione potranno essere presentate dal giorno 23/08/2018 al giorno 28/09/2018 con le seguenti modalità:

- a mano presso gli uffici e negli orari di seguito indicati;
- tramite PEC all'indirizzo: [eurobic@pec.it](mailto:eurobic@pec.it);
- tramite posta raccomandata indirizzata a Eurobic Toscana Sud srl, Loc. Salceto 121 53036 Poggibonsi (SI)

Non fa fede il timbro postale

Per informazioni e iscrizioni contattare: EUROBIC TOSCANA SUD SRL, sede di Abbadia San Salvatore (SI) **dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13,30 e dalle 14,30 alle ore 18,00** Tel: 0577/776942 Cinzia Fregoli e-mail: [c.fregoli@bictoscanasud.it](mailto:c.fregoli@bictoscanasud.it)  
Informazioni utili sono disponibili presso i Centri per l'impiego della Provincia di Siena oppure nel sito [www.bictoscanasud.it](http://www.bictoscanasud.it) nell'area corsi.

Poggibonsi, 23/08/2018

Il legale rappresentante  
Fabio Ceccherini



**C.P.I.A. 1**  
**Siena**

