

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

Codice progetto 320947 – MATRICOLA 2024LM2252

Progetto organizzato da CESCOT Arezzo Srl (OF0336), in partnership con Formaimpresa SURL (OF0230) e Fattoria di Migliarina di Bartolini Baldelli & C società agricola e Togheter in Tuscany di Denys Perathoner presentato sull'avviso pubblico approvato dalla Regione Toscana con decreto n. 7852 del 10/04/2024 - Graduatoria approvata con decreto n. 15917 del 11/07/2025

Il corso è interamente gratuito, in quanto finanziato con le risorse del PR FSE+ 2021-2027 e rientra nell'ambito di Giovanisì (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

Titolo del corso/attività		Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)			
Tipo di attività		Qualifica professionale			
Figura/Profilo professionale del repertorio regionale		Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)			
AREA DI ATTIVITÀ/UC del repertorio regionale delle figure (nel caso di rilascio del certificato di competenze)		1) Acquisire le prenotazioni - UC 543 2) Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa - UC 1773 3) Acquisire le prenotazioni - UC 541 4) Attuazione delle politiche di gestione del cliente (UC 986) 5) Gestione del personale addetto al ricevimento (UC 981) 6) Promozione della struttura ricettiva (UC 985)			
Descrizione degli obiettivi formativi e di competenza (con i possibili sbocchi occupazionali)		Obiettivi di competenza: Attuazione delle politiche di gestione del cliente, gestione del personale addetto al ricevimento, promozione della struttura ricettiva. Sbocchi occupazionali: E' una figura che normalmente si forma all'interno di strutture ricettive, partendo dalla qualifica di addetto al ricevimento. Ha buone possibilità di carriera.			
Contenuti didattici		Competenze comunicative e linguistiche 50h, Competenze digitali e socio-culturali 40h, Informatica applicata 50h, Normative del turismo 30h, Il marketing turistico e territoriale 30h, La gestione e organizzazione dell'impresa turistica 30h, Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale 20h, Gestione dell'accoglienza 40h, Project work - organizzazione dell'offerta turistica 40h, Principi di contabilità e amministrazione 40h, Tecniche di gestione della segreteria organizzativa 20h, Project work - la segreteria e l'amministrazione 30h, Elementi caratteristici del territorio 40h, Tecniche di comunicazione 40h, Project work - organizzazione di un evento turistico 40h, Stage (330 h)			
Durata complessiva:	Tot. ore 900	Formazione in aula (ore)	540	stage (ore)	330
Periodo di svolgimento		Da Maggio a Novembre 2026			
Calendario settimanale		Da lunedì a venerdì, mattina/pomeriggio			
Sede di svolgimento		Formaimpresa – via XXV Aprile 12 – Arezzo			
Numero di partecipanti previsto		15			
Requisiti di accesso dei partecipanti		-Qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF), oppure -Compimento del diciottesimo anno di età In caso di partecipanti stranieri, è richiesta la conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2 del Quadro Comune di Riferimento per le Lingue Requisiti da bando: Persone disoccupate, inattive.			
Eventuale modalità di riconoscimento crediti ingresso		I soggetti ammessi al corso potranno richiedere formalmente prima dell'inizio del percorso didattico il riconoscimento di crediti formativi, allegando idonea documentazione comprovante le competenze già possedute (attestati, dichiarazioni di competenze, curriculum vitae, ecc.). Il Comitato tecnico-scientifico valuterà la certificazione prodotta. Nel caso i titoli presentati non vengano giudicati sufficienti, verranno effettuati dei colloqui per l'accertamento delle competenze previste per l'unità formativa su cui si richiede il credito. E' previsto il riconoscimento di crediti in ingresso per tutte le unità formative fino a un massimo del 50% delle ore del corso.			
Verifiche e certificazione finali		I partecipanti che avranno frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo e almeno il 50% delle ore di stage e che abbiano raggiunto un punteggio minimo di 60/100 alla valutazione intermedia, saranno ammessi a sostenere l'esame finale costituito da una prova di simulazione e da un colloquio. Certificazione finale: attestato di Qualifica Professionale della Regione Toscana relativo alla figura di "Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento".			
Modalità di iscrizione		Compilare la domanda di ammissione sul modello unificato della Regione Toscana. Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano o inviate tramite raccomandata A/R agli indirizzi indicati nella sezione "Informazioni". E' responsabilità del candidato assicurarsi che la ricezione della domanda avvenga nei tempi debiti. Non farà fede la data del timbro postale.			
Servizi offerti ed Eventuali agevolazioni previste per la partecipazione al corso		Orientamento ai percorsi di studio, Azioni di informazione specifica per i soggetti svantaggiati. Bilancio di competenze; Azioni di recupero; Orientamento in entrata, in itinere e al termine del corso con accompagnamento individualizzato alla creazione d'impresa e all'inserimento lavorativo. Non sono previsti indennità di frequenza o rimborsi per vitto, alloggio e viaggi.			
Scadenza delle iscrizioni		06/07/2026			
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione		Curriculum vitae (eventuali attestati, certificazioni di competenze), permesso di soggiorno per i cittadini stranieri, attestato conoscenza lingua italiana livello A2			
Modalità di selezione degli iscritti		- Analisi del curriculum (max 20 punti su 100); - Test di cultura generale (max 20 punti su 100); - Colloquio motivazionale individuale (max 60 punti), durante il quale verranno analizzate A parità di punteggio sarà data precedenza alla maggiore età. Otto posti saranno riservati a un'utenza femminile, due a persone in condizione di disabilità, due a cittadini stranieri. La prova di selezione si intende superata qualora il punteggio sia pari ad almeno 60 punti su 100.			
Informazioni:		FORMAIMPRESA SRL – Via XXV Aprile, 12 – Arezzo – Tel. 0575/350755 – mail formazione@confcommerciofiar.it			
Referente:		Dott. Stefano Orlandi			