

L'Agenzia Formativa Fondazione Campus Studi del Mediterraneo (accreditamento regionale n° OF0300) capofila di A.T.S con Sogeseter srl, Copernico scarl e Il Ciocco S.p.A., 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 a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027 approvato con D.D. n.7852 del 10/04/2024, a seguito dell'ammissione a finanziamento con D.D. n.28479 del 11/12/2024 del progetto WEL.COM.E: Welcoming Services and Communicating Experiences in Tourism, apre le iscrizioni per il corso

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

(figura professionale n. 252 del Repertorio Regionale)

Riapertura bando – scadenza prorogata al 04/09/2025

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 Giovani si (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI	La presente attività formativa è finalizzata all'acquisizione della qualifica professionale di "Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa" . L'addetto si occupa dell'accoglienza e dell'assistenza ai clienti all'interno di una struttura turistica, sia di giorno che di notte, con una curvatura sul servizio ai piani. Si occupa di accogliere i clienti, fornire loro le informazioni richieste e cercare di soddisfare le loro esigenze. Gestisce l'assegnazione delle camere in base alle prenotazioni, fornisce consigli sul luogo di soggiorno anche in lingua inglese e si occupa della gestione dei reclami. Compila e archivia le informazioni sugli ospiti, si occupa della consegna dei messaggi, della compilazione della scheda di notifica alberghiera e del controllo e della registrazione dei consumi degli ospiti. Prepara il conto finale e si occupa del pagamento. Gestisce anche il trasporto dei bagagli degli ospiti nelle loro camere. Il percorso è composto dalle seguenti unità formative: normative di settore, inglese tecnico, tecniche di acquisizione delle prenotazioni, accoglienza e assistenza agli ospiti, gestione room service, gestione dell'attività di segreteria amministrativa.
COMPETENZE PROFESSIONALI	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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) - 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
SBOCCHI OCCUPAZIONALI	Trova impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene come addetto al ricevimento. L'esperienza acquisita lo porterà ad avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva.
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA	Il corso prevede 600 ore di aula, 30 ore di accompagnamento (8 individuale e 22 di gruppo) e 270 ore di stage, per un totale di 900 ore. La frequenza è obbligatoria per il 70% delle ore complessive di cui almeno il 50% di stage.
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO	15 allievi di cui il 50% donne
REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI	Giovani e adulti disoccupati o inattivi in possesso di uno dei seguenti requisiti: <ul style="list-style-type: none"> - compimento del diciottesimo anno di età - qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3EQF). Se cittadini non comunitari devono essere in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa. In caso di partecipanti stranieri è richiesto un livello minimo di conoscenza della lingua italiana che consente la comprensione di frasi ed espressioni di uso frequente in ambiti correnti in corrispondenza del livello A2 del Quadro Comune di Riferimento Europeo.
PERIODO DI SVOLGIMENTO	15 Settembre 2025 – Marzo 2026. Le lezioni si svolgeranno in orario 9.00-13.00 e/o 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì.
SEDE DI SVOLGIMENTO	Lucca, Via del Seminario Prima, 790 c/o Fondazione Campus

AGEVOLAZIONI AI PARTECIPANTI	Rimborsi per vitto e trasporto.
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO	Al termine del percorso gli allievi che saranno risultati presenti per il 70% delle ore complessive del percorso, che avranno svolto almeno il 50% delle ore di stage e superato tutte le verifiche finali di ogni UF con un punteggio di almeno 60/100, saranno ammessi allo svolgimento delle prove finali per il rilascio della Qualifica Professionale consistenti in: - Prova prestazionale di simulazione durante la quale il candidato dovrà simulare le operazioni e procedure per acquisire una prenotazione, svolgere le operazioni di check-in e check-out anche in lingua inglese. - Colloquio
CERTIFICAZIONE FINALE	In seguito al superamento dell'esame finale è previsto il rilascio dell'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 (RRFP 252). In caso di superamento parziale dell'esame sarà rilasciato un certificato di competenza relativo alle ADA/UC di cui il candidato ha dimostrato il possesso. Coloro che non avranno i requisiti di accesso all'esame finale o non avranno superato positivamente le prove d'esame, ma durante il corso abbiano superato le verifiche di apprendimento di fine UF, potranno ottenere una "dichiarazione degli apprendimenti".
RICONOSCIMENTO CREDITI	E' ammesso su istanza dei candidati il riconoscimento dei crediti in ingresso secondo le modalità di cui alla DGR n. 988/2019 "Disciplinare per l'attuazione del Sistema Regionale delle Competenze" previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002" e smi.
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	Le domande di iscrizione, redatte su appositi moduli debitamente compilati, dovranno essere presentate alla Fondazione Campus Studi del Mediterraneo. Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano presso Via del Seminario Prima, 790 - Lucca dalle 8.30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì, o inviate per email info@fondazionecampus.it o PEC a segreteria@pec.fondazionecampus.it . Saranno accettate domande entro e non oltre il 04/09/2025 . I moduli per l'iscrizione si possono trovare presso la sede della Fondazione Campus oppure, sul seguente sito internet: www.fondazionecampus.it .
DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI ISCRIZIONE	Documento di identità, curriculum vitae e copia dell'eventuale titolo di studio o autocertificazione. Per i cittadini non comunitari, oltre ai documenti precedenti: permesso di soggiorno che consente attività lavorativa, certificazione di valore in loco del titolo di studio conseguito all'estero, eventuale certificazione di conoscenza della lingua italiana (A2).
MODALITÀ DI SELEZIONE DEGLI ALLIEVI	Qualora le domande ammissibili superino di oltre il 20% il numero massimo previsto, si procederà ad una selezione nel seguente modo: - Test di cultura generale (20 domande chiuse a risposta multipla) volto a verificare le competenze di base tecnico scientifiche e le competenze linguistiche (20%), - Colloquio di verifica della motivazione, teso a comprendere le reali motivazioni e le concrete possibilità di frequenza del corso e di analisi delle prove scritte (70%) - Valutazione del curriculum vitae (10%). Stilata la graduatoria di merito, la Commissione procede alla attribuzione delle riserve del 50% dei posti a donne. Tutti gli ammessi all'eventuale selezione devono presentarsi il giorno 09/09/2025 alle ore 9.00 , muniti di documento di riconoscimento in corso di validità, presso Via del Seminario Prima, 790 - Lucca. La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso. La presente vale a tutti gli effetti come comunicazione ufficiale di convocazione per coloro che risulteranno ammessi alla selezione. I candidati la cui ammissione alla selezione è subordinata al superamento della prova di lingua italiana sono convocati per il 08/09/2025 ore 14.00 presso Via del Seminario Prima, 790 - Lucca.
INFORMAZIONI	C/o Fondazione Campus Studi del Mediterraneo Tel: 0583 333420 e-mail info@fondazionecampus.it ORARIO: dal lunedì al venerdì: 8.30 -13 / 14-16
REFERENTE	Lucia Benvenuti