

L'Agenzia Formativa OMNIA SCRL (n. cod. acc. OF0318) capofila di A.T.S con NUOVO EXCELSIOR BARTOLINI SNC, IST. PROF.LE DI STATO PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA F. MARTINI e MONTEOLIVETO SRLS, 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 e beni culturali"), approvato con D.D. 28479 del 11.12.2024 così come modificato con D.D. n. 1159 del 21-01-2025, a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con il medesimo decreto, del progetto acronimo STAR titolo STAR - Settore Turistico Alberghiero e della Ristorazione - HOTEL & FOOD (PISTOIA) (codice progetto 318309) organizza il percorso formativo

**Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)**  
**Matricola 2024LM2143**

*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 Giovanisì ([www.giovanisi.it](http://www.giovanisi.it)), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.*

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:</b>                    | <p>Filiera "Turismo e beni culturali" - Il progetto formativo afferisce alla qualifica del repertorio delle figure regionali per Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252).</p> <p>Il corso si articola nelle seguenti Unità Formative:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione struttura ricettiva, 95 ore</li><li>• Marketing territoriale e turistico, 70 ore</li><li>• Contabilità e gestione amministrativa, 85 ore</li><li>• Normativa di settore, 40 ore</li><li>• Sistemi informativi e digitalizzazione, 70 ore</li><li>• Tecniche di comunicazione e competenze linguistiche, 80 ore</li><li>• Marketing interculturale, 30 ore</li><li>• Organizzazione aziendale, 50 ore</li><li>• Stage, 350 ore.</li></ul> <p>Si prevedono 30 ore di accompagnamento di cui 22 collettive e 8 ore individuali.</p> |
| <b>COMPETENZE PROFESSIONALI:</b>                     | <p>I partecipanti saranno in grado di ricevere il Cliente all'interno di una struttura turistico ricettiva, fornendo e ricevendo le informazioni richieste e cercando di soddisfare le richieste degli ospiti; di assegnare le camere ai Clienti seguendo le prenotazioni; di fornire i suggerimenti sul luogo di soggiorno anche in lingue straniere; di gestire i reclami ed archiviare le informazioni sugli ospiti compilando una scheda cliente; di consegnare i messaggi, di compilare la scheda di notifica alberghiera, di controllare e contabilizzare i consumi degli ospiti, di preparare il conto e ricevere il pagamento; di far recapitare nelle camere il bagaglio degli ospiti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>SBOCCHI OCCUPAZIONALI:</b>                        | <p>Al termine della formazione i soggetti potranno trovare impiego nelle strutture turistico ricettive sia piccole/medie che grandi catene e potranno avere un percorso di carriera da capo-ricevimento fino a direttore della struttura ricettiva, con rapporti di lavoro dipendente</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:</b> | <p>Il corso prevede 900 ore totali, di cui 320 ore di aula, 200 ore di laboratorio, 30 ore di orientamento (di cui 22 ore orientamento collettivo e 8 ore di orientamento individuale) e 350 ore di stage in aziende del settore.</p> <p>Il corso di qualifica per Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252) si articola in 3 ADA:</p> <p>UC 543 ACQUISIRE LE PRENOTAZIONI. Descrizione performance: 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.</p>                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | <p>UC 1773 ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA. Descrizione performance: 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).</p> <p>UC 541 GESTIONE DELL'ACCOGLIENZA. Descrizione performance: 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.</p> <p>Le lezioni si potranno svolgere in orario mattutino dalle 8.30 alle 13.00 e/o pomeridiano dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì. La percentuale di frequenza obbligatoria è il 70% di cui il 50% di stage.</p> |
| <b>NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:</b>             | 15 allievi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:</b>     | <p>I candidati dovranno: essere maggiorenni o come prevede la normativa vigente essere in possesso di Qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF); risiedere sul territorio italiano preferibilmente nella provincia di Pistoia o limitrofe; essere in possesso di regolare permesso di soggiorno; aver adempiuto al diritto-dovere all'istruzione</p> <p>Per i candidati stranieri di nazionalità comunitaria ed extra comunitaria, possesso della conoscenza della lingua italiana Livello A2</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>PERIODO DI SVOLGIMENTO:</b>                 | Il corso si svolgerà dal mese di ottobre 2025 al mese di maggio 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SEDE DI SVOLGIMENTO:</b>                    | <p>Omnia Scrl, Viale Adua 126/4 Pistoia</p> <p>Omnia Scrl, Via Ugo Foscolo Montecatini Terme</p> <p>Sede istituto alberghiero "Martini" di Montecatini Terme</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:</b> | <p>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.</p> <p>Al termine del corso si prevede un esame di qualificazione articolato nelle seguenti prove:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prova tecnico-pratica</li> <li>- Colloquio</li> </ul> <p>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)</p>                                                                        |
| <b>CERTIFICAZIONE FINALE:</b>                  | <p>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 (252) è previsto un esame finale.</p> <p>L'ammissione all'esame finale è subordinata alla frequenza minima obbligatoria i partecipanti che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo 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.</p> <p>A coloro che non dovessero superare l'esame verrà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti relativa alle UF superate.</p>                                                                                                                                                                            |
| <b>RICONOSCIMENTO CREDITI:</b>                 | <p>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. È possibile ottenere un riconoscimento fino ad un massimo del 50% della durata complessiva del percorso salvo casi previsti dalla DGR 988/2019 e s.m.i sezione B.1.3. Il riconoscimento dei crediti formativi in ingresso si articola in più fasi ed è formalizzata all'interno di un apposito verbale/dossier. La prima fase è quella informativa; segue quella dell'analisi della documentazione; la terza ed ultima fase si sostanzia nell'attribuzione o non attribuzione del credito formativo. Il riconoscimento di crediti in ingresso ad un percorso si concretizza in una</p>                                                                                                                                                               |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | riduzione del monte ore di frequenza previsto per le attività d'aula, ma non può comportare una riduzione delle ore di stage previste.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>MODALITA' DI ISCRIZIONE</b>                          | Le domande di iscrizione devono essere compilate utilizzando il format regionale. Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano presso Omnia Srl Viale Adua 126/4 51100 Pistoia dal lunedì al venerdì mattina orario 9.00-12.00 pomeriggio 14.30-17.00 oppure inviate tramite e-mail all'indirizzo <a href="mailto:formazione@confcommercio.ptpo.it">formazione@confcommercio.ptpo.it</a> . L'utente dovrà accertarsi della ricezione da parte dell'agenzia della domanda inviata, contattando il numero 0573-991529.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Documenti da allegare alla domanda di iscrizione</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento di identità in corso di validità</li> <li>- Curriculum vitae in formato europeo firmato e datato</li> <li>- Attestato corso lingua Italiana Livello A2 per candidati stranieri comunitari o extra comunitari</li> <li>- Permesso di soggiorno in corso di validità (solo per stranieri)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Scadenza delle iscrizioni</b>                        | Le domande di iscrizione devono essere presentate <b>entro il giorno 30 settembre 2025</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Modalità di selezione degli iscritti</b>             | <p>La selezione prevede l'accertamento del possesso dei requisiti minimi attraverso l'analisi della domanda di iscrizione e del CV allegato.</p> <p>Per i candidati extra comunitari e comunitari, in assenza dell'attestato di partecipazione a corsi di lingua italiana A2, si prevede la somministrazione di un test di verifica della conoscenza della lingua italiana. La prova di Italiano, solo per stranieri, sarà somministrata presso i locali di OMNIA SCRL viale Adua 126/4 51100 Pistoia.</p> <p>Si riserva il 50% a persone di genere femminile e il 50% a persone immigrate come pure si riservano ai giovani under 35 a parità di requisiti di candidatura, il 50% dei posti disponibili. Tre posti sono riservati a persone con disabilità compatibilmente con la tipologia di qualifica professionale.</p> <p>La selezione del corso, qualora il numero di domande ammissibili superasse di oltre il 20% quello dei posti previsti, si terrà presso i locali di Omnia Srl in Viale Adua 126/4 a Pistoia.</p> |
| <b>Informazioni:</b>                                    | OMNIA SCRL VIALE ADUA 126/4 51100 PISTOIA telefono 0573 991529 e. mail <a href="mailto:formazione@confcommercio.ptpo.it">formazione@confcommercio.ptpo.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Referente:</b>                                       | Barbara Barbarani tel. 0573-991548; <a href="mailto:b.barbarani@confcommercio.ptpo.it">b.barbarani@confcommercio.ptpo.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |