

Metrica Agenzia Formativa con codice di accreditamento regionale OF0240 capofila di ATS stipulato con Agenzia Formativa dell'Istituto Statale di Istruzione Superiore Giovanni Caselli (cod. accr. IS0037), organizza, con il concorso finanziario dell'Unione Europea, della Repubblica Italiana, della Regione Toscana, un corso di formazione gratuito, finanziato con Decreto Dirigenziale della Regione Toscana n. 1862 del 31/01/2019 e s.m.i. a valere sull'Asse C Istruzione e Formazione, azione PAD C.3.1.1.B del POR FSE TOSCANA 2014 – 2020, e regolato da Convenzione del 11-04-2019 il seguente corso, con codice progetto 238348:

## **PERCORSO DI QUALIFICA PER ADDETTO ALLA RECEPTION – AdR**

**di 900 ORE ( 540 ore di aula e 360 ore di stage)**

**N. 11 ALLIEVI PREVISTI (di cui 4 posti riservati a donne)**

**FINALITA' DELLE AZIONI:** Si tratta di un percorso formativo, le cui caratteristiche sono normate a livello regionale, che rilascia la 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.)

**POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI** E' una professionalità caratterizzata da una adeguata formazione sia teorica che pratica capace di elaborare e realizzare la propria attività nell'ambito delle strutture operanti nel settore turistico e in particolare agriturismo

**STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO:** Le lezioni in aula per 540 ore totali saranno organizzate nelle seguenti discipline: INFORMATICA APPLICATA, LINEAMENTI DI MARKETING TURISTICO E TERRITORIALE, NORMATIVA E PROCEDURE DI QUALITA' NEL SETTORE TURISTICO, ORGANIZZAZIONE E AMMINISTRAZIONE DELL'IMPRESA TURISTICA, ACQUISIZIONE DEL CLIENTE E GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI , ELEMENTI DI CONTABILITA', TECNICHE DI SICUREZZA, IGIENE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE, INGLESE PER LA COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE, OPERAZIONI DI SEGRETERIA E AMMINISTRAZIONE, CONOSCENZA DEL TERRITORIO, TECNICHE DI COMUNICAZIONE E GESTIONE DEL CLIENTE, NORMATIVE DEL SETTORE TURISTICO, GESTIONE DEL RICEVIMENTO E DELLE RELAZIONI CON IL CLIENTE

**Periodo presunto di durata del corso: 7 mesi (Ottobre 2019 - Aprile 2020)**

**SEDE DI SVOLGIMENTO:** Siena, Metrica Agenzia formativa, strada Massetana Romana n.56

### **REQUISITI MINIMI DI ACCESSO E MODALITA' DI VERIFICA:**

- compimento del 18° anno di età
- Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto

**- essere disoccupati, inoccupati, inattivi, iscritti ad uno dei Centri per l'Impiego della Regione Toscana, ai sensi della normativa vigente**

- essere residenti o domiciliati in un comune della Regione Toscana

Per i cittadini stranieri, se non comunitari:

- titolo di soggiorno che consente attività lavorativa

- conoscenza della lingua italiana: attestazione del possesso di livello A2 di competenza linguistica del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue. In caso di mancanza di documentazione attestata tale livello di competenza, il candidato dovrà sostenere una prova di accertamento in fase di selezione.

**MODALITA' RICONOSCIMENTO CREDITI:** è previsto il riconoscimento di crediti per alcune delle Unità formative, fino al massimo delle ore previste solo dopo accertamento del possesso completo delle conoscenze/capacità previste per quella stessa UF, per alcune materie didattiche la valutazione può avvenire sulla base dei Titoli (presentazione di certificazioni e/o esami universitari sostenuti, per la certificazione dell'esperienza professionale sono previsti colloqui davanti ad apposita Commissione esaminatrice.

**PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:** come previsto dalla DGR 532/2009 s.m.i. lo svolgimento dell'esame consisterà in un insieme di prove di apprendimento, scritte, tecnico-pratiche, giudicate da una Commissione esterna nominata e

studiate con la finalità di verificare la capacità dell'individuo di realizzare le performance caratteristiche 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 (n. 252 del RRFP.) oltre ad un colloquio finale.

**TIPOLOGIA DELLA CERTIFICAZIONE FINALE:** Qualifica di Addetto – livello 3EQF. L'attestato verrà rilasciato previo superamento dell'esame finale; l'ammissione allo stesso è subordinata alla frequenza minima del 70% del monte ore del corso, nonché del 50% dello stage.

**COSTO INDIVIDUALE PER LA FREQUENZA:** il corso è completamente gratuito

**ISCRIZIONI:**

Le domande di ammissione debitamente compilate sul modello unificato della Regione Toscana, dovranno essere presentate all'ufficio dell'Agenzia Formativa Metrica Strada Massetana Romana n.56 dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, assieme alla copia del documento di identità, e per i cittadini stranieri al titolo di soggiorno, oltre all'autocertificazione attestante lo stato di disoccupazione e l'autocertificazione del titolo di studio. [Riapertura dei termini di presentazione delle domande di iscrizione fissata fino alla data del 20 settembre 2019.](#)

**I moduli per l'iscrizione si possono trovare presso la sede dell'Agenzia Formativa indicata sopra oppure, sul seguente sito internet:** [www.metrica.toscana.it](http://www.metrica.toscana.it)

Le domande di iscrizione possono essere consegnate a mano, o inviate, per posta, accompagnate dalla fotocopia del documento di identità. Il soggetto che invia la domanda per posta o per fax è responsabile del suo arrivo all'Agenzia formativa Metrica entro la scadenza sopra indicata. Non fa fede il timbro postale.

**INFORMAZIONI:** C/o Agenzia formativa Metrica Strada Massetana Romana n. 56, Tel:0577 532986 e-mail [info@metrica.toscana.it](mailto:info@metrica.toscana.it)

**ORARIO:** dal lunedì al venerdì 9:00-18:00

**MODALITA' DI AMMISSIONE/SELEZIONE:** in caso di ricezione di un numero di domande di partecipazione superiore a 11, verrà effettuata la selezione consistente in un test a risposta chiusa, da un colloquio tesi a verificare il possesso dei requisiti soggettivi, le attitudini personali, le motivazioni e le competenze necessarie per accedere all'azione formativa. E' previsto in ogni caso un colloquio motivazionale preliminare al corso.

**COMUNICAZIONI:** Tutti gli iscritti saranno avvertiti telefonicamente e per mail in tempo utile, per tutte le comunicazioni inerenti l'attività.

Siena, 29 agosto 2019

Il legale rappresentante  
Ippolita Lorusso

