

L'Agenzia Formativa SCUOLA ITALIANA TURISMO SRL (n. cod.accr. OF0089) capofila di A.T.I. con FARE LAVORO SOCIETA' CONSORTILE A.R.L., MEL 3000 SRL, 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. n. 7852 del 10.04.2024, a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D. n. 28479 del 11.12.2024, del progetto dal titolo Competenze 4.0 per lavorare in hotel (acronimo PER.LA) - codice 318264, 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 (FP. 252)

**Matricola 2024LM2152**

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

<b>DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:</b>	<p>Il corso ha l'obiettivo di preparare profili professionali qualificati che abbiano <b>ottime possibilità per un immediato inserimento lavorativo nell'ambito dell'hotellerie</b>. Il percorso è focalizzato sia su tematiche relative a conoscenze e competenze "<i>tradizionali</i>" richieste dalle imprese ricettive, sia sullo sviluppo di conoscenze "<i>innovative</i>" legate a soluzioni tecnologiche (intelligenza artificiale, realtà aumentata, realtà virtuale) di cui la maggior parte degli imprenditori non riesce ancora a coglierne appieno l'importanza. Si propone pertanto, anche attraverso uno stage in contesti operativi altamente qualificati e performanti, di fornire ai partecipanti competenze tecnico professionali e relazionali necessarie per operare con la dovuta professionalità in tutti i processi relativi al front office e al back office di una struttura ricettiva.</p> <p>Il piano didattico del corso prevede i seguenti insegnamenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- UF1 - Competenze digitali (30 ore)</li> <li>- UF2 - Lingua inglese (livello tecnico) (40 ore)</li> <li>- UF3 - Eccellenze culturali, paesaggistiche ed enogastronomiche per la valorizzazione del territorio - L'importanza del network (48 ore)</li> <li>- UF4 - Guest experience: accoglienza, assistenza e conciergerie (40 ore)</li> <li>- UF5 - Front office: procedure e tecniche del reparto ricevimento (40 ore)</li> <li>- UF6 - Web marketing e distribuzione on line (44 ore)</li> <li>- UF7 - Normative di riferimento (28 ore)</li> <li>- UF8 - Operation per il back office (68 ore)</li> <li>- UF9 - Organizzazione dei reparti (Food &amp; Beverage e Housekeeping) – Comunicazione interna (36 ore)</li> <li>- UF10 - Software per la gestione alberghiera (50 ore)</li> <li>- UF11 - Pricing e revenue management (46 ore)</li> <li>- UF12 - Turismo sostenibile e innovazione green (15 ore)</li> <li>- UF13 – Stage (400 ore)</li> </ul>
<b>COMPETENZE PROFESSIONALI:</b>	<p>Al termine del percorso, i/le partecipanti saranno in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 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)</li> <li>- 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</li> </ul>
<b>SBOCCHI OCCUPAZIONALI:</b>	<p><b>Trattasi di professionalità fortemente richieste dal mercato del lavoro e pertanto il corso garantirà ottime prospettive occupazionali.</b> I corsisti potranno trovare occupazione sia in strutture di dimensione medio-piccola (hotel, boutique hotel, resort, residenze turistico-alberghiere, alberghi diffusi, relais, villaggi turistici, residenze d'epoca, agriturismi etc.) sia in strutture di grandi catene alberghiere. <b>L'esperienza e le competenze acquisite favoriranno una più rapida carriera verso posizioni di responsabilità e manageriali.</b></p>
<b>STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:</b>	<p><b>Durata complessiva:</b> 915 ore di cui: 25 ore per lo sviluppo di competenze chiave; 184 ore di formazione teorica; 276 ore di formazione pratica; 30 ore di orientamento (22 ore di orientamento collettivo e 8 individuali) e 400 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno in orario 9.00 – 13.00 e/o 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì.</p> <p>L'ammissione all'esame finale di qualifica è subordinata alla <b>frequenza minima obbligatoria</b> pari ad almeno il 70% (641 ore) del monte ore complessivo di cui almeno il 50% (200 ore) delle ore di stage.</p> <p>È prevista un'<b>indennità di frequenza</b> pari a € 3,50 per ora di formazione per ciascun allievo al netto delle ore di stage. L'indennità viene corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale o abbia assolto alla frequenza minima, nel limite massimo di € 250 ad allievo. Sono altresì previsti rimborsi per spese vitto e trasporto.</p>
<b>NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:</b>	15 (di cui 50% dei posti riservati a donne)

**REQUISITI DI  
ACCESSO DEGLI  
ALLIEVI:**
**Disoccupati/e, inattivi/e in possesso di:**

Qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (3 EQF) oppure compimento del diciottesimo anno di età. Per i/le cittadini/e comunitari/e ed extracomunitari/e è richiesto il livello A2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue da dimostrare presentando idoneo titolo di studio e/o attestazione linguistica rilasciata da enti certificatori autorizzati. Qualora il/la cittadino/a straniero/a non possieda o non sia in grado di presentare la certificazione richiesta, dovrà sostenere una prova di verifica (durata complessiva: 60 minuti) articolata in: 1) Comprensione di lettura, 2) Comprensione d'ascolto, 3) Produzione/Interazione scritta, 4) Produzione/Interazione orale. Punteggio massimo attribuibile: 100/100 - Soglia di ammissibilità: 80/100.

La prova si terrà giorno **26 novembre 2025 con inizio alle ore 9.00**- Sede di svolgimento della selezione: Viale Gramsci, Galleria B 14 - 56125 Pisa. **La mancata presentazione sarà ritenuta come formale rinuncia al corso.**

**PERIODO DI  
SVOLGIMENTO:**

Da novembre 2025 a settembre 2026 (**prevista interruzione estiva dal 21 luglio al 1 settembre**)

**SEDE DI  
SVOLGIMENTO:**

Hotel La Pace Viale Gramsci, Galleria B 14 - 56125 Pisa

**PROVE FINALI E  
MODALITÀ DI  
SVOLGIMENTO:**

Esame di qualifica finale che consisterà nello svolgimento di: 1 PROVA TECNICO-PRATICA e 1 COLLOQUIO INDIVIDUALE. La votazione minima per il superamento dell'esame e quindi per l'acquisizione dell'attestato finale è pari a 60/100.

**CERTIFICAZIONI  
FINALI:**

- **Attestato di qualifica** per "Addetto al servizio di accoglienza, all'accoglienza di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252) - A seguito di superamento dell'esame finale
- **Certificato di competenze** in caso di superamento parziale dell'esame finale (possesso solo di alcune delle Unità di Competenze che compongono la figura di riferimento).
- **Dichiarazione degli apprendimenti** in caso di non superamento dell'esame finale o in caso di interruzione del percorso formativo.

**RICONOSCIMENTO  
CREDITI:**

I crediti formativi saranno riconosciuti se derivanti dal possesso di attestazioni, titoli, qualificazioni coerenti con lo standard professionale oggetto del percorso sulla base di dati oggettivi ovvero solo se trattasi di competenze già certificate/attestate e dimostrate attraverso documentazione formale, eventualmente integrata da un colloquio e comunque nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 988/2019 e ss.mm. ii

**MODALITÀ DI  
ISCRIZIONE:**

Le domande potranno essere inviate a Scuola Italiana Turismo S.r.l. tramite e-mail all'indirizzo: [segreteria@sitformazione.it](mailto:segreteria@sitformazione.it) oppure tramite raccomandata A/R all'indirizzo Scuola Italiana Turismo S.r.l., Via Solferino, 30 – 57122 – Livorno oppure consegnate a mano presso la sede dell'agenzia formativa in via Solferino, 30 – Livorno, dal lunedì al venerdì in orario 9.00-13.00 – 14.00-17.00

Il soggetto che invia la domanda per posta elettronica è responsabile della sua ricezione all'indirizzo mail sopra indicato. Il soggetto che invia la domanda per posta è responsabile del suo arrivo all'agenzia formativa entro la scadenza sopra indicata. Non fa fede il timbro postale.

**DOCUMENTI DA  
ALLEGARE ALLA  
DOMANDA DI  
ISCRIZIONE:**

- Domanda di partecipazione su formata regionale scaricabile dal Sito dell'agenzia <https://www.sitformazione.it/>
- Copia documenti di identità in corso di validità
- Scheda Anagrafica rilasciata dal Centro per l'Impiego (per gli/le iscritti/e) o autocertificazione di condizione occupazionale sottoscritta ai sensi del DPR 445/2000 (su format scaricabile dal sito dell'Agenzia <https://www.sitformazione.it/>)
- CV redatto in formato europeo
- Per i/le cittadini/e non comunitari/e: copia permesso di soggiorno in corso di validità ed eventuale attestazione

**SCADENZA DELLE  
ISCRIZIONI:**

**21 novembre 2025**

**MODALITÀ DI  
SELEZIONE DEGLI  
ISCRITTI:**

Qualora le domande ammissibili risultino superiori al numero dei posti disponibili, i candidati saranno chiamati a sostenere una selezione che si terrà il giorno **04 luglio 2025 con inizio alle ore 11.00** presso la sede di Scuola Italiana Turismo (Livorno, Via Solferino, 30). L'eventuale selezione sarà articolata in 2 prove: 1) **Test psico-attitudinale** articolato in 4 sezioni: 1. Ragionamento numerico; 2. Ragionamento logico; 3. Ragionamento verbale; 4. Ragionamento figurativo - Max 30 punti (A) ; 2) **Colloquio individuale** condotto attraverso un'intervista strutturata. - Max 70 punti (B)

**La mancata presentazione sarà ritenuta come formale rinuncia al corso.**

In conformità ai risultati ottenuti, risulteranno ammissibili al corso i/le candidati/e che avranno conseguito un punteggio complessivo (A+B) di almeno 60 punti (soglia di ammissibilità). La graduatoria finale sarà redatta secondo i seguenti criteri in ordine di priorità: 1) Riserva di posti per utenza femminile (50%); 2) Punteggio ottenuto nelle prove di selezione. A parità di punteggio sarà data la precedenza alla minore età anagrafica.

**INFORMAZIONI:**

Per informazioni: Scuola Italiana Turismo, tel. 0586-828245 dal lunedì al venerdì in orario 9.00-13.00 – 14.00 -17.00. Ogni comunicazione inherente l'eventuale selezione e ammissione al corso verrà effettuata solo ed esclusivamente tramite e-mail all'indirizzo comunicato in sede di iscrizione.

**REFERENTI:**

Silvia Marziali, Sabrina Filippi - Scuola Italiana Turismo - Tel. 0586/82.82.45