

L'Agenzia Formativa **SCUOLA ITALIANA TURISMO SRL** accreditamento regionale n°OF0089 capofila di **A.T.S con CESCOT FORMAZIONE SRL** accreditamento regionale n°OF0151, **HOTEL MARINETTA**, in attuazione dell'Avviso pubblico per la concessione di finanziamenti ex art. 17 comma 1 lett. a) della L.R. 32/2002 per progetti formativi finalizzati all'inserimento lavorativo di cui alla Misura G del Patto per il Lavoro in Toscana, approvato con D.D. n. 15992/2025 a valere sui fondi Patto Lavoro, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D. n. **4372** del **24/02/2026**, del progetto acronimo **T.R.I.S** titolo **TURISMO RICETTIVO, INTELLIGENZA ARTIFICIALE E SOSTENIBILITÀ** (codice progetto 324673) organizza il percorso formativo

ADDETTO AL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, ALL' ACQUISIZIONE DI PRENOTAZIONI, ALLA GESTIONE DEI RECLAMI E ALL' ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA AMMINISTRATIVA Matricola 2026LM0487

Il corso è interamente gratuito in quanto finanziato dalla Regione Toscana con risorse a valere sui fondi Patto Lavoro e inserito nell'ambito di Giovanisi (www.giovanisi.it), il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani.

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	Il percorso è finalizzato alla formazione della figura di <i>Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami e all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa</i> (FP 252, livello 3 EQF). Il programma copre le principali aree operative del front e back office alberghiero: dall'accoglienza e gestione degli ospiti alla presa e gestione delle prenotazioni tramite i principali canali di distribuzione, dalle procedure di check-in/check-out alle attività di segreteria amministrativa e contabilità di base, fino all'utilizzo di software gestionali e strumenti di intelligenza artificiale per l'hospitality. Particolare attenzione è riservata al web marketing, al revenue management, alla sostenibilità nel turismo ricettivo e alla conoscenza del territorio e delle sue eccellenze. La metodologia è di tipo esperienziale e laboratoriale, con utilizzo di software alberghieri, e prevede uno stage presso strutture ricettive del territorio toscano. Queste le Unità Formative del percorso: <table><tr><td>UF 1 – Competenze Digitali e Intelligenza Artificiale per l'Hospitality</td><td>UF 7 – Normative di Riferimento, Sicurezza e Pari Opportunità</td></tr><tr><td>UF 2 – English for Tourism</td><td>UF 8 – Operation per il Back Office</td></tr><tr><td>UF 3 – Eccellenze Culturali, Paesaggistiche ed Enogastronomiche per la Valorizzazione del Territorio</td><td>UF 9 – Organizzazione dei Reparti (Food & Beverage e Housekeeping) – Comunicazione Interna</td></tr><tr><td>UF 4 – Guest Experience: Accoglienza, Assistenza e Conciergerie</td><td>UF 10 – Software per la Gestione Alberghiera</td></tr><tr><td>UF 5 – Front Office: Procedure e Tecniche del Reparto Ricevimento – L'Evoluzione del Receptionist nell'Era dell'Intelligenza Artificiale</td><td>UF 11 – Strumenti e Strategie di Pricing e Revenue Management integrati con le Potenzialità dell'Intelligenza Artificiale</td></tr><tr><td>UF 6 – Web Marketing e Distribuzione On Line – Intelligenza Artificiale per il Marketing</td><td>UF 12 – Turismo Sostenibile e Innovazione Green</td></tr><tr><td></td><td>UF 13 – Stage</td></tr><tr><td></td><td>Accompagnamento di gruppo ed individuale.</td></tr></table>	UF 1 – Competenze Digitali e Intelligenza Artificiale per l'Hospitality	UF 7 – Normative di Riferimento, Sicurezza e Pari Opportunità	UF 2 – English for Tourism	UF 8 – Operation per il Back Office	UF 3 – Eccellenze Culturali, Paesaggistiche ed Enogastronomiche per la Valorizzazione del Territorio	UF 9 – Organizzazione dei Reparti (Food & Beverage e Housekeeping) – Comunicazione Interna	UF 4 – Guest Experience: Accoglienza, Assistenza e Conciergerie	UF 10 – Software per la Gestione Alberghiera	UF 5 – Front Office: Procedure e Tecniche del Reparto Ricevimento – L'Evoluzione del Receptionist nell'Era dell'Intelligenza Artificiale	UF 11 – Strumenti e Strategie di Pricing e Revenue Management integrati con le Potenzialità dell'Intelligenza Artificiale	UF 6 – Web Marketing e Distribuzione On Line – Intelligenza Artificiale per il Marketing	UF 12 – Turismo Sostenibile e Innovazione Green		UF 13 – Stage		Accompagnamento di gruppo ed individuale.
UF 1 – Competenze Digitali e Intelligenza Artificiale per l'Hospitality	UF 7 – Normative di Riferimento, Sicurezza e Pari Opportunità																
UF 2 – English for Tourism	UF 8 – Operation per il Back Office																
UF 3 – Eccellenze Culturali, Paesaggistiche ed Enogastronomiche per la Valorizzazione del Territorio	UF 9 – Organizzazione dei Reparti (Food & Beverage e Housekeeping) – Comunicazione Interna																
UF 4 – Guest Experience: Accoglienza, Assistenza e Conciergerie	UF 10 – Software per la Gestione Alberghiera																
UF 5 – Front Office: Procedure e Tecniche del Reparto Ricevimento – L'Evoluzione del Receptionist nell'Era dell'Intelligenza Artificiale	UF 11 – Strumenti e Strategie di Pricing e Revenue Management integrati con le Potenzialità dell'Intelligenza Artificiale																
UF 6 – Web Marketing e Distribuzione On Line – Intelligenza Artificiale per il Marketing	UF 12 – Turismo Sostenibile e Innovazione Green																
	UF 13 – Stage																
	Accompagnamento di gruppo ed individuale.																
COMPETENZE PROFESSIONALI:	Il percorso fornisce le conoscenze teoriche e le competenze tecnico-professionali per operare con efficacia nel reparto ricevimento di una struttura ricettiva. I partecipanti acquisiscono le tecniche di accoglienza e assistenza agli ospiti (check-in/check-out), le procedure di presa e gestione delle prenotazioni attraverso i principali canali di distribuzione online e i principali CRM, e le competenze di back office per la gestione della corrispondenza, della documentazione e della contabilità di base. Il corso introduce agli strumenti di intelligenza artificiale per il customer care e il marketing, e fornisce le basi del revenue management e del web marketing.																

SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	- Strutture ricettive (hotel, catene alberghiere, villaggi turistici, B&B, case vacanza, campeggi) come addetto al front office, receptionist, impiegato amministrativo - Agenzie turistiche, cooperative di servizi, enti di promozione turistica - Strutture per congressi ed eventi, centri accoglienza, uffici turistici e reception aziendali
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	Il corso prevede n° 915 ore totali, di cui n° 483 ore di formazione teorico-pratica (aula e laboratorio), n° 402 ore di stage in struttura ricettiva e n° 30 ore di accompagnamento individuale (orientamento in ingresso, tutoraggio in itinere e accompagnamento al lavoro). Le lezioni si svolgeranno in orario 09,00-13,00/14,00-18,00 dal lunedì al venerdì. La percentuale di frequenza obbligatoria è il 70% del monte ore complessivo del percorso formativo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage.
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	15
REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:	Disoccupati/e, inattivi/e in possesso di: qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale (livello 3 EQF), oppure compimento del diciottesimo anno di età. Per i cittadini di Paesi terzi è richiesto il possesso di un regolare titolo di soggiorno in corso di validità. Per i candidati di madrelingua non italiana è richiesta una conoscenza della lingua italiana non inferiore al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER), da dimostrare mediante idoneo titolo di studio e/o attestazione linguistica rilasciata da soggetti autorizzati. Qualora il candidato non sia in possesso o non sia in grado di presentare la certificazione richiesta, dovrà sostenere una prova scritta e un colloquio finalizzati alla verifica delle competenze linguistiche.
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	Settembre 2026 – Aprile 2027
SEDE DI SVOLGIMENTO:	Scuola Italiana Turismo – Via Solferino, 30 – Livorno
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:	Possono accedere all'esame finale gli allievi che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo del percorso formativo e, all'interno di tale percentuale, almeno il 50% delle ore di stage. L'ammissione all'esame è subordinata, oltre che alla frequenza, anche al raggiungimento di un punteggio minimo relativo alla valutazione intermedia del percorso, che deve essere di almeno 60/100". L'esame finale di qualifica, previsto ai sensi della DGR 988/2019 e s.m.i., è articolato in due prove: Prova tecnico-pratica (peso 70%) e Colloquio individuale (peso 30%). Punteggio massimo: 100/100 — Soglia di ammissibilità per il rilascio della certificazione: 60/100
CERTIFICAZIONE FINALE:	- Attestato 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) - 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:	Il riconoscimento crediti avverrà su richiesta del partecipante secondo le modalità stabilite 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 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 lun al ven in orario 9.00-13.00. 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. <i>I nostri uffici saranno chiusi per ferie del 06 al 30 agosto. Tutte le domande di iscrizione pervenute saranno prese in carico a partire dal 31/08/2026.</i>

DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI ISCRIZIONE	Domanda di partecipazione su formata regionale scaricabile dal Sito dell'agenzia https://www.sit-formazione.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.sit-formazione.it/) CV redatto in formato europeo Per i/le cittadini/e non comunitari/e: copia permesso di soggiorno in corso di validità e di eventuale attestazione linguistica
SCADENZA DELLE ISCRIZIONI	Lunedì 14/09/2026
MODALITA' DI SELEZIONE DEGLI ISCRITTI	Test psico-attitudinale (Punteggio massimo attribuibile: 30 punti) e Colloquio individuale (Punteggio massimo attribuibile: 70 punti). Punteggio massimo complessivo: 100 punti, soglia di accettabilità 60/100. Graduatoria finale: i candidati sono ordinati secondo i seguenti criteri, in ordine di priorità: 1. Riserva posti per utenza femminile — 6 posti (40% dei 15 disponibili) 2. Riserva posti per soggetti in situazione di svantaggio o fragilità (NEET, donne sole con figli, over 50, portatori di handicap, immigrati, ecc.) — 3 posti (20%) 3. Punteggio ottenuto nella prova di selezione A parità di punteggio ha precedenza il candidato di minore età anagrafica. Pubblicazione e scorrimento. La graduatoria è pubblicata sul sito dell'ente proponente e comunicata ai candidati via email. In caso di rinunce si procede con lo scorrimento della lista. Qualora le domande pervenute non superino il numero di posti disponibili (15), i candidati in possesso dei requisiti sono ammessi direttamente, senza necessità di selezione.
INDENNITA' DI FREQUENZA	È prevista l'erogazione di un'indennità di frequenza pari ad € 3,50 euro per ora di formazione per ciascun allievo (inclusa eventuale FAD sincrona, al netto delle ore di FAD asincrona e stage), fino a un massimo di 250 euro per allievo. <u>L'indennità di frequenza è erogata per un solo percorso frequentato, nell'ambito dello stesso progetto e secondo gli importi che previsti dall'avviso.</u> <u>Il soggetto attuatore procede al pagamento delle indennità solo alla conclusione del percorso frequentato, secondo i vincoli sopra definiti.</u> Previsto il rimborso delle spese di trasporto e vitto per tutti i partecipanti
INFORMAZIONI	Per informazioni: Scuola Italiana Turismo, tel. 0586-828245 dal lunedì al venerdì in orario 9.00-13.00 – 14.00 -18.00. Ogni comunicazione inerente l'eventuale selezione e ammissione al corso verrà effettuata solo ed esclusivamente tramite e-mail al l'indirizzo comunicato in sede di iscrizione. <i>I nostri uffici saranno chiusi per ferie del 06 al 30 agosto. Tutte le richieste di informazione pervenute saranno prese in carico a partire dal 31/08/2026.</i>
REFERENTE	Silvia Marziali, Donatella Catarsi - Scuola Italiana Turismo - Tel. 0586/82.82.45