

L'Agenzia Formativa **CENTRO L.I.F.E.** (n. cod. accr. OF 0303) capofila di A.T.S con FO.RI.UM Società Cooperativa (n. Cod Acc OF0265) - Per azioni, 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, approvato con D.D. 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 acronimo PRO.GES.T organizza il percorso formativo

**"Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento"
(figura RRFP n. 256)- Liv 4 EQF
MATRICOLA 2024LM2154**

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

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	L'obiettivo generale del corso è l'acquisizione di conoscenze e competenze per facilitare l'inserimento lavorativo nel settore turistico/alberghiero. Il percorso di 600 ore è composto dalle seguenti Unità Formative: 1 Informatica e Software gestionali alberghieri 80 ore; 2 Le politiche di gestione del cliente 70 ore; 3 Procedure di gestione del reparto ricevimento 106 ore; 4 Politiche di promozione aziendale e tecniche di marketing 90 ore; 5 Diritto del lavoro, sicurezza e pari opportunità 24 ore; 6 stage 200 ore Accompagnamento 30 ore
COMPETENZE PROFESSIONALI e FINALITA' ed OBIETTIVI::	Alla fine del percorso l'allievo sarà in grado di: - Attuare le politiche di gestione del cliente attraverso l'incremento della qualità dello standard di servizio della struttura, per soddisfare le esigenze del cliente offrendo servizi sempre più personalizzati - Organizzare orari, ferie, permessi degli addetti al ricevimento, compilando i turni settimanali dei lavoratori, tenendo conto delle loro esigenze e garantendo il servizio ad ogni turno - Promuovere la struttura nei principali canali di vendita quali: fiere, educational, workshop di settore ed i principali provider al fine di assicurare, in ogni periodo dell'esercizio, il massimo impiego della struttura
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	La sua collocazione è all'interno di una struttura ricettiva ed ha un ruolo dipendente. È una figura prevalentemente presente nelle strutture sia di media che di grande dimensione e nelle catene alberghiere. Trova collocazione all'interno di strutture ricettive, partendo dalla qualifica di addetto al ricevimento. Ha buone possibilità di carriera, deve essere disponibile anche ad orari notturni e a spostamenti all'estero, per partecipare a fiere di settore
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	Il percorso ha una durata complessiva di 600 ore di cui 200 di stage e 30 ore accompagnamento orientativo, ed è organizzato in lezioni teoriche ed esercitazioni pratiche in laboratorio. La frequenza al corso è obbligatoria. I partecipanti devono frequentare almeno il 70% del monte ore complessivo ed almeno il 50% delle ore di stage

NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	15 allievi
SOGGETTI DESTINATARI DELL'INTERVENTO e REQUISITI MINIMI DI AMMISSIONE DEGLI ALLIEVI:	Cittadini inattivi, inoccupati, disoccupati che abbiano compiuto i 18 anni in possesso del titolo di istruzione secondaria superiore o almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	Ottobre 2026 – Marzo 2027
SEDE DI SVOLGIMENTO del CORSO:	Piazza Padre Pio, 9 Santa Croce sull'Arno 56029 (PI)
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:	La prova finale sarà strutturata in prove tecnico-pratiche e colloquio
TIPOLOGIA DI CERTIFICAZIONE FINALE:	Attestato di qualifica professionale, se accertato l'effettivo possesso di tutte le Unità di Competenze/Competenze caratterizzanti la Figura di riferimento e le competenze base previste - <u>Tecnico delle attività di gestione del cliente, promozione della struttura ricettiva e gestione del personale preposto al ricevimento</u> • Certificato di competenze relativo alle Unità di Competenze di cui il candidato ha dimostrato il possesso, come da modello regionale definito nella DGR 532/2009 e s.m.i.; • Dichiarazione degli apprendimenti, relativamente al percorso svolto, da utilizzare come credito formativo, nel caso in cui il candidato non abbia superato nessuna delle prove previste.
RICONOSCIMENTO CREDITI:	I soggetti ammessi al corso potranno fare richiesta di riconoscimento di crediti formativi, allegando idonea documentazione comprovante le competenze già possedute (attestati, dichiarazioni di competenze, autocertificazioni). L'eventuale riconoscimento dei crediti, che permetterà la riduzione del monte ore del percorso formativo fino ad un massimo del 50% delle ore del corso, sarà approvato da una commissione appositamente istituita.
MODALITA' DI ISCRIZIONE	Le persone interessate devono fare domanda su un apposito modulo di iscrizione, reperibile nei punti informativi o scaricabile dai siti web www.forium.it www.centrolife.it allegando i documenti indicati nella sezione sottostante. Le domande di iscrizione e la documentazione allegata potranno essere consegnate secondo le seguenti modalità: • a mano: CENTRO L.I.F.E. via San mamante, 44 50053 Empoli (FI) FO.RI.UM. Sc Piazza Padre Pio, 9 – 56029 Santa Croce s/Arno (PI). • tramite raccomandata A/R all' indirizzo CENTRO L.I.F.E. – Via San Mamante, 44 - 50053 Empoli (FI FO.RI.UM. Sc – Piazza Padre Pio, 9 – 56029 Santa Croce s/Arno (PI); non farà fede la data del timbro postale. • Tramite posta elettronica CENTRO L.I.F.E. centrolife@centrolife.it FO.RI.UM info@forium.it
Documenti da allegare alla domanda di iscrizione	la fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e il curriculum vitae; i cittadini provenienti da Paesi non UE dovranno altresì allegare copia del permesso di soggiorno.
Scadenza delle iscrizioni	Dal 21/09/2026 al 30/09/2026 (precedente periodo dal 30/04/2026 al 10/05/2026, dal 13/04/2026 al 28/04/2026 al 13/03/2026 al 09/04/2026, 23/02/2026 al 09/03/2026, dal

	19/01/2026 al 18/02/2026, dal 17/11/2025 al 05/01/2026, 20/10/2025 al 03/11/2025, dal 09/09/2025 al 15/10/2025 e dal 10/07/2025 al 05/09/2025)
Modalità di selezione degli iscritti	Si procederà alla selezione, nel caso in cui il numero delle domande sia superiore ai posti disponibili. Saranno ammessi alla selezione coloro la cui domanda sia pervenuta entro i termini dell'avviso. La selezione prevede: valutazione titoli in ingresso, test tecnico e colloquio motivazionale; per i cittadini provenienti da Paesi non UE è prevista anche una prova di verifica della conoscenza della lingua Italiana (livello B1).
MATERIALE DIDATTICO:	Dispense fornite dai docenti in forma cartacea o elettronica
Informazioni :	Agenzia Formativa CENTRO L.I.F.E. – Via San Mamante, 44 - 50053 Empoli (FI) 057179874 dal lunedì al venerdì dalla 10:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18.00 – centrolife@centrolife.it Agenzia formativa Fo.Ri.Um. sc – Via del Bosco, 264/f – 56029 S. Croce sull'Arno (PI) Tel: 0571/360069 dal lunedì al venerdì dalla 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 - info@forium.it
Referente agenzia:	Francesca Ciampalini



Lavoro Informazione Formazione Educazione

