

TOSCANA FORMAZIONE SRL accreditamento regionale n° OF0227, in partenariato con CENTRO SPERIMENTALE DEL MOBILE E DELL'ARREDAMENTO S.R.L. accreditamento regionale n° OF168, UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SIENA - CENTRO UNIVERSITARIO PER L'INNOVAZIONE E LA QUALITÀ NELL'APPRENDIMENTO PERMANENTE accreditamento regionale n° IS0022, IIS CASELLI accreditamento regionale n° IS0037, PITAGORA SRL accreditamento regionale n° OF0080, a seguito dell'approvazione da parte della Regione Toscana con D.D. n. n.1992 del 01-02-2023, organizza il seguente corso formativo:

CATALOGO OFFERTA FORMATIVA GOL

AVVISO RESKILLING

ZONA TERRITORIALE: SIENA

Denominazione corso

“ACCOGLIENZA” (UC 1638)

“GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI” (UC 1639)

Codice Progetto 9011447- n. edizioni 1 - Matricola 20232A90571

DESTINATARI: N. da 8 a 11 ALLIEVI

Il corso è promosso nell'ambito di GiovaniSi, il progetto della Regione Toscana per l'autonomia dei giovani

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:

Il corso è volto all'acquisizione di solide competenze per svolgere attività di accoglienza e segreteria nel front desk aziendale, con la certificazione di due Aree di attività/Unità di competenze della figura regionale di *addetto all'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, all'accoglienza e alle informazioni:*

Accoglienza (UC 1638) e Gestione dei flussi informativi (UC 1639), di livello III EQF.

A esse si aggiungono alcune capacità/conoscenze mirate al rafforzamento delle competenze digitali

Il percorso si sviluppa nelle seguenti unità formative:

1. Digicomp 22 ore
2. Sicurezza, igiene e privacy 8 ore
3. Informatica per la professione 25 ore
4. Inglese commerciale 16 ore
5. Elementi di organizzazione aziendale 24 ore
6. Tecniche di gestione della segreteria organizzativa 36 ore
7. Tecniche di comunicazione e gestione della relazione con il cliente 36 ore
8. Stage 75 ore.

STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA: Il corso prevede 167 ore di aula/laboratorio, 75 di stage e 8 di accompagnamento, Le lezioni si svolgeranno dal lunedì al venerdì. Il calendario dettagliato sarà comunicato a inizio corso. La percentuale di frequenza obbligatoria è 70%, di cui il

50% di stage.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:

Accoglienza (UC 1638): Assicurare una adeguata accoglienza agli ospiti e visitatori dell'azienda (o del settore) presso cui si opera, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti.

Gestione dei flussi informativi (UC 1639): Acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita.

POSSIBILI SBOCCHI OCCUPAZIONALI:

Le competenze acquisite consentono di inserirsi lavorativamente nella portineria/front desk di un vasta tipologia di aziende, svolgendo attività di segreteria e interfaccia con il pubblico.

BENEFICIARI DEL PERCORSO FORMATIVO

- Beneficiari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro: le specifiche categorie di lavoratori sono individuate dalla Legge di Bilancio 2022 (legge n. 234/2021, art. 1, comma 200);
- Beneficiari di ammortizzatori sociali in assenza di rapporto di lavoro: disoccupati percettori di NASPI o DIS-COLL;
- Beneficiari di sostegno al reddito di natura assistenziale: percettori del Reddito di cittadinanza;
- Lavoratori fragili o vulnerabili: giovani NEET (meno di

30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi (55 anni e oltre);

- Disoccupati senza sostegno al reddito: disoccupati da almeno sei mesi, altri lavoratori con minori opportunità occupazionali (giovani e donne, anche non in condizioni di fragilità), lavoratori autonomi che cessano l'attività o con redditi molto bassi;
- Lavoratori con redditi molto bassi (i cosiddetti working poor): il cui reddito da lavoro dipendente o autonomo sia inferiore alla soglia dell'incapienza secondo la disciplina fiscale.

REQUISITI MINIMI DI ACCESSO COME DA NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Compimento del 16° anno di età e assolvimento dell'obbligo di istruzione e formazione o compimento del 18° anno di età. Per gli stranieri si richiede la conoscenza della lingua italiana almeno di livello A2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER).

RICONOSCIMENTO CREDITI:

E' ammesso su istanza dei candidati il riconoscimento dei crediti in ingresso al percorso secondo le modalità e le procedure di cui alla Dgr n. 988/19 e ss.mm.ii "Discipline per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002

INDENNITÀ DI FREQUENZA:

Per la partecipazione ai percorsi è prevista una specifica indennità ai soggetti disoccupati over 55 anni (coloro che al momento dell'iscrizione ai percorsi hanno compiuto 55 anni). Sono in ogni caso esclusi dall'indennità i percettori di reddito di cittadinanza, i beneficiari di ammortizzatori sociali a seguito di disoccupazione involontaria o in costanza di rapporto di lavoro ai sensi della normativa vigente. Tale indennità, erogata ai partecipanti aventi diritto al termine del progetto, è pari ad € 3,50 euro/corso (calcolata sulle sole ore di aula e FAD sincrona) a titolo di indennità di frequenza. L'indennità di frequenza è corrisposta solo a chi ha ottenuto l'attestazione finale prevista dal percorso frequentato, per il solo primo percorso frequentato, nel limite massimo di euro €250 Reskilling ed in ogni caso nella misura resa possibile dall'importo disponibile. L'indennità sarà corrisposta al momento in cui i percorsi del catalogo saranno conclusi e sarà determinata la platea degli aventi diritto; questo potrà avvenire anche a distanza di tempo dal termine del corso.

ENTE ESECUTORE E SEDE DI SVOLGIMENTO DEL CORSO:
PITAGORA SRL Via Bilenchi, 12 Int. 5, Colle Val d'Elsa (SI), 53034.

PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:

Le prove di verifica finali saranno organizzate attraverso la realizzazione di due diverse tipologie di prove di verifica:

Prova pratica o di simulazione: max 3 ore.

Prova orale: colloquio individuale di approfondimento max 20 minuti per ciascun discente. Entrambe le prove saranno utilizzate per la verifica delle conoscenze e delle competenze delle due Ada oggetto di esame. Sono ammessi a sostenere l'esame i partecipanti che abbiano frequentato almeno il 70% del monte ore complessivo del percorso formativo e all'interno di tale percentuale almeno il 50% di ore di stage, e abbiano ottenuto un voto di ammissione di almeno 60/100,

CERTIFICAZIONE FINALE:

Alla fine delle attività, sarà rilasciato un **Attestato di Certificazione delle competenze** relativo alle UC 1638 Accoglienza e UC 1639 Gestione dei flussi informativi, previo superamento dell'esame finale. Per gli allievi che non supereranno l'esame di certificazione delle competenze o per chi interromperà il percorso verrà rilasciata una dichiarazione degli apprendimenti, ai sensi della Dgr 251/23. E' inoltre prevista una dichiarazione degli apprendimenti relativi alla UF DigComp.

INFORMAZIONI: il corso è finanziato con i fondi del PNRR, tramite il programma GOL.

ISCRIZIONI

Fase 1 - ACCESSO AL PROGRAMMA GOL: coloro che sono interessati ad iscriversi al corso debbono effettuare l'iscrizione al programma GOL esclusivamente presso i Centri per l'Impiego del territorio toscano (<https://www.regione.toscana.it/-/recapiti-e-orari-degli-uffici-sul-territorio>). Presso il Centro per l'Impiego prescelto ogni beneficiario sarà indirizzato verso uno specifico percorso sulla base degli esiti dell'orientamento. Qualora indirizzato verso le misure 2 Upskilling e 3 Reskilling, il beneficiario potrà iscriversi ad un corso di formazione, rispettivamente di Upskilling (aggiornamento) o Reskilling (riqualificazione), passando pertanto alla fase 2 descritta di seguito.

Fase 2 - ISCRIZIONI AL CORSO: nella fase due il beneficiario potrà iscriversi al corso presente nelle misure 2 Upskilling o 3 Reskilling verso le quali è stato indirizzato. Per l'effettuazione della fase 2 il beneficiario potrà recarsi presso un Centro per l'Impiego o presso un'Agenzia per il lavoro. (https://www.regione.toscana.it/documents/10180/22570120/Elenco%20Agenzia%20approvate%2016_gen_2023/d65c389a-a6d7-6fbd-b577-88657897b566)