L'Agenzia Formativa TOSCANA FORMAZIONE SRL (n. cod. accr. OF0227) capofila di A.T.I con C.D.C. S.A.S. DI LORENZO BOAGLIO & RITA RASTRELLI (n. cod. accr. OF290), CAICT FORMAZIONE S.R.L (n. cod. accr. OF0085), AZ. AGR. PALAZZO VECCHIO DI GROSSI SIMONE, 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./024, a valere sul PR FSE+ Toscana 2021-2027, a seguito dell'ammissione a finanziamento, con D.D n.15917 dell'11-07-2025, del progetto **Integralmente sostenibile - Accoglienza e ristorazione nel turismo rurale (**acronimo **INTENSO)-** codice progetto **320946**, organizza il corso di qualifica matricola **2024LM2242**

Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

di 900 ore per 15 allievi - Sede: Borgo San Lorenzo

Iscrizioni riaperte per 5 posti a corso avviato - Scadenza 14 settembre 2026

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

DESCRIZIONE DEI CONTENUTI:	Il corso ha per obiettivo la formazione di personale qualificato in grado di svolgere in maniera completa ed efficiente il servizio di accoglienza turistica nelle diverse tipologie di struttura ricettiva, a iniziare da quelle del turismo rurale, tipiche del territorio di riferimento (Mugello/Valdisieve). La finalità è quindi quella di preparare un operatore dell'accoglienza dotato di skills professionali evolute e di forti capacità relazionali, capace di dialogare in lingua inglese e di utilizzare i moderni strumenti di comunicazione multimediale, nonché di svolgere mansioni amministrative. Un addetto capace di "leggere" il territorio, di saper valorizzare le peculiari vocazioni naturali e di contribuire a promuovere le specificità e le evidenze naturalistiche, paesaggistiche ed antropiche locale. Il percorso formativo si sviluppa su tre aree di attività: 1) Acquisire le prenotazioni; 2) Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa;3) Gestione dell'accoglienza. Si articola in 16 unità formative: 1. Competenze linguistiche per il Front Office; 2. Competenze digitali; 3. Informatica applicata e utilizzo del web; 4. Normative del settore turistico; 5. Lineamenti di marketing turistico e territoriale; 6. Principi di gestione e organizzazione dell'impresa turistica; 7. Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale; 8. Gestione del processo di front-office .processi di lavoro e software di gestione; 9. Project work-attività laboratoriale -vendita e prenotazioni offerta turistica rurale integrata; 10. Elementi di contabilità e principi di amministrazione; 11. Tecniche di gestione della segreteria organizzativa; 12. Project work- attività laboratoriale -operazioni di segreteria e amministrazione; 13. Elementi naturalistici, antropici ed enogastronomici del territorio; 14. Tecniche di comunicazione e gestione delle relazioni con il cliente; 15. Project work-attività laboratoriale - organizzazione e gestione di un evento turistico; 16. UF stage
	I partecipanti saranno in grado di - 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 - 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 - 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)
SBOCCHI OCCUPAZIONALI:	Per la completezza delle sua competenze, la figura professionale trova occupazione sia nel front office sia nel back office degli esercizi ricettivi (alberghi, agriturismi, ostelli, campeggi ecc.).
STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO E FREQUENZA:	Il corso prevede 900 ore totali, di cui 540 ore di aula/laboratorio. 22 ore di orientamento collettivo e 8 individuale e 330 ore di stage in aziende del settore. Le lezioni si svolgeranno in orario mattutino e/o pomeridiano dal lunedì al venerdì. La percentuale di frequenza obbligatoria è del 70% e all'interno di tale percentuale almeno il 50% di ore di stage. È prevista l'erogazione di un'indennità di frequenza pari a € 3,50 per ora di formazione (al netto delle ore di stage), fino a un massimo di € 250 euro per allievo, purché l'allievo frequenti almeno il 70% del percorso stesso. E' previsto un rimborso spese per il vitto per tutti i partecipanti (per

	giornate che prevedono lezioni mattina e pomeriggio con pausa intermedia) e per gli spostamenti (per distanze di oltre 25 km tra residenza e sede formativa, con uso di mezzi pubblici).
NUMERO DI ALLIEVI PREVISTO:	Le iscrizioni sono riaperte per 5 posti.
REQUISITI DI ACCESSO DEGLI ALLIEVI:	Il percorso formativo è rivolto a soggetti inattivi e/o disoccupati, che hanno compiuto i 18 anni di età o in possesso di qualifica triennale di Istruzione e Formazione Professionale. I cittadini non comunitari devono avere competenze di lingua italiana a livello A2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER), presentando all'Agenzia Formativa idoneo titolo di studio e/o attestazione linguistica rilasciata da enti certificatori autorizzati atti a dimostrare il livello di conoscenza della lingua italiana posseduto. Qualora il cittadino straniero non possegga o non sia in grado di presentare la certificazione richiesta, dovrà sostenere in ingresso una prova scritta e un colloquio al fine di dimostrare la conoscenza della lingua italiana di livello A2.
PERIODO DI SVOLGIMENTO:	Da giugno a dicembre 2026. Il corso è iniziato il 17 giugno.
SEDE DI SVOLGIMENTO:	Saletta Pio La Torre - Via Giotto, 17, Borgo San Lorenzo (FI).
PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO:	La verifica finale avverrà attraverso la realizzazione di due diverse tipologie di prove: – Prova pratica o di simulazione: max 4 ore – Prova orale: colloquio individuale di approfondimento max 15 minuti per ciascun discente Le prove saranno utilizzate per la verifica delle conoscenze e delle competenze delle quattro 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 di un punteggio medio almeno sufficiente (60/100) nelle verifiche intermedie. A coloro che non dovessero superare l'esame verrà rilasciata una dichiarazione delle UF superate.
CERTIFICAZIONE FINALE:	**Attestato di qualifica professionale regionale** di **Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa** (III livello EQF – European Qualification Framework).
RICONOSCIMENTO CREDITI:	E' ammesso su istanza dei candidati il riconoscimento dei crediti in ingresso secondo le modalità e procedure di cui alla DGR 988/19 e s.m.i.
MODALITA' DI ISCRIZIONE	Sarà possibile iscriversi inviando il modulo, scaricabile da www.toscanaformazione.net, con le seguenti modalità: – Per mail a info@toscanaformazione.net o per PEC a comunicazioni@pec.toscanaformazione.net – Per racc. RR all'indirizzo Toscana Formazione, via della Fontina 2 - 53043 Chiusi (SI)
DOCUMENTI DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI ISCRIZIONE	Le domande di iscrizione, debitamente compilate, sottoscritte e corredate di copia di un documento di identità, di un Curriculum Vitae personale, del codice fiscale e permesso di soggiorno (se stranieri non UE) in corso di validità
SCADENZA DELLE ISCRIZIONI	14 settembre 2026.
MODALITÀ DI SELEZIONE DEGLI ISCRITTI	La selezione degli iscritti è prevista solo nel caso in cui il numero delle domande pervenute sia superiore al numero dei posti disponibili (5). Gli iscritti verranno avvertiti via email. L'eventuale selezione si svolgerà con questa modalità: – Analisi del curriculum e colloquio motivazionale individuale durante il quale verranno analizzate le motivazioni alla candidatura, l'attitudine al ruolo, l'effettiva disponibilità alla frequenza (presenza di altri impegni, possibilità di spostamento, ecc.), l'interesse specifico verso la figura professionale. – Test di cultura generale
INFORMAZIONI:	Tel. 3756844486 o 3466066513 – email: info@toscanaformazione.net
REFERENTE:	Andrea Cerini– cerini@toscanaformazione.net- Tel. 34660665613