



POR FSE
2007-2013

Fondo Sociale Europeo
Programma Operativo
Regione Toscana



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



L'agenzia formativa Ascom Servizi Srl di Pistoia (accreditamento regionale n° PT0210) in partenariato con Servindustria Pistoia Srl e l'Istituto Alberghiero Martini di Montecatini Terme e in convenzione con la Provincia di Pistoia, ai sensi della L.R. N. 32/02 e sue successive modificazioni, in attuazione del bando Obiettivi Strategici per la competitività POR OB.2 FSE 2007/2013 a seguito dell'approvazione con la Determinazione nr. 672 del 03/07/2012 denominato "INTELLIGENT TOURISM: Applicazione di un modello di service design al settore turistico della provincia di Pistoia" organizza il seguente percorso formativo:

GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI SEGRETERIA CON IL SUPPORTO DELLE TECNOLOGIE INFORMATICHE

Unità di competenze UC 351 Gestione del front-office e back office aziendale
UC 353 Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche

N° 335 ORE (193 AULA, 142 STAGE)

N° 10 ALLIEVI (di cui il 50% riservato alle donne)

DESCRIZIONE: il percorso ha l'obiettivo di formare una professionalità in grado di assicurare la trasmissione dell'informazione, attraverso il colloquio diretto con l'utenza per fornire consulenza, orientamento e assistenza e con il supporto delle tecnologie informatiche. L'attività sarà svolta nell'area front-office dell'azienda. La figura professionale del repertorio regionale (RRFP) alla quale il percorso formativo fa riferimento è quella di: "Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici (214)".

POSSIBILI SBocchi OCCUPAZIONALI: la professionalità formata potrà trovare una collocazione all'interno di aziende del settore commercio, turismo e servizi.

STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO: La durata del percorso è di 335 ore complessive: articolate in 193 ore di formazione in aula e 142 ore di stage. Le Aree di Attività (ADA) - unità di Competenze (UC) previste e certificabili al termine del percorso sono: "Gestione del front office e back office - ADA UC 351" e "Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche - ADA UC 353".

Le tematiche affrontate saranno le seguenti:

- Strumenti operativi informatici: 60 ore
- Lingua inglese: 60 ore
- La comunicazione efficace in azienda: 40 ore
- Problem solving: 10 ore
- Customer care: 10 ore
- Privacy: 13 ore

PERIODO E SEDE DI SVOLGIMENTO: Aprile-Giugno 2015. Presso Ascom Servizi Srl - Viale Adua 128, Pistoia.

REQUISITI MINIMI DI ACCESSO E MODALITÀ DI VERIFICA:

- Inattivi, inoccupati, disoccupati, lavoratori in cassa integrazione straordinaria, in deroga e mobilità.
- Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto.

ISCRIZIONI: Le domande d'iscrizione, redatte su appositi moduli e accompagnate da curriculum vitae formato Europeo firmato, fotocopia di un documento di identità e permesso di soggiorno in corso di validità, dovranno essere presentate a Ascom Servizi Srl - Viale Adua, 128 - Pistoia dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,15 alle 17,30, dal lunedì al venerdì **entro e non oltre le ore 12,00 del 16 APRILE 2015** debitamente compilate. I moduli per l'iscrizione si possono trovare presso l'agenzia formativa Ascom Servizi Srl, oppure, sul sito internet della Provincia di Pistoia www.provincia.pistoia.it nell'area "Formazione Professionale" alla voce "Corsi finanziati e riconosciuti" cliccando su "Elenco dei corsi finanziati". Le domande con allegato il Curriculum vitae

formato Europeo firmato, la fotocopia del documento d'identità e permesso di soggiorno in corso di validità, possono essere consegnate a mano, o inviate, per posta o fax al numero 0573/991591. In caso d'invio tramite posta o fax il mittente dovrà assicurarsi dell'avvenuta ricezione da parte dell'Agenzia. **Non fa fede il timbro postale o la ricevuta del fax.**

AMMISSIONE AL CORSO E MODALITÀ DI SELEZIONE:

Tutte le domande d'iscrizione, in possesso dei requisiti minimi di accesso, pervenute entro la scadenza del presente avviso, in numero minore o pari ai posti previsti, sono ammesse al corso, senza necessità di selezione (salvo i casi in cui è necessario l'accertamento di specifiche competenze).

Per gli iscritti stranieri (comunitari ed extracomunitari) - privi di qualsiasi certificazione attestante la conoscenza della lingua italiana di livello A2 - sarà effettuato un test preliminare di ammissibilità per accertare il livello di conoscenza della lingua italiana.

Qualora il numero delle domande d'iscrizione risultasse superiore al numero dei posti disponibili, la Provincia di Pistoia adotterà, seguendo le indicazioni della deliberazione del Consiglio Provinciale n° 4/2013 i seguenti criteri di selezione:

- Test a risposta multipla volto a valutare le conoscenze in ingresso relativamente alla conoscenza del pacchetto Office e reti informatiche, conoscenza della lingua italiana e cultura generale.
- Colloquio teso a valutare la motivazione alla partecipazione al corso e alla figura professionale in uscita.

Nel caso in cui, entro la data di scadenza del bando, non si raggiungesse il numero di allievi previsti, il termine d'iscrizione al corso si intende prorogato fino al raggiungimento di tale numero e, comunque, salvo indicazioni diverse, non oltre il 15° giorno da tale data.

Le ulteriori domande pervenute nei 15 giorni di proroga, saranno ammesse fino a copertura dei posti disponibili, sulla base del loro ordine di arrivo.

È sempre fatta salva la facoltà della Provincia di non dare avvio all'attività quando non venga raggiunto il numero previsto di allievi.

Ai sensi della normativa vigente, nel caso in cui l'attività formativa sia già iniziata, ma non sia stato superato il 10% delle ore di formazione previste dal presente avviso, i posti ancora disponibili o che si rendessero disponibili a causa di rinunce, potranno essere coperti, nel rispetto dell'ordine di arrivo delle domande o della graduatoria nel caso di selezione.

MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO CREDITI: L'agenzia formativa sarà in grado di riconoscere i crediti a chi farà esplicita richiesta dell'avvio del presente percorso. Il candidato, a tale proposito, dovrà presentare il curriculum vitae europeo corredato da eventuali documenti attestanti titoli di studio, attività lavorative e

percorsi formativi svolti. La documentazione dovrà essere presentata in allegato alla domanda d'iscrizione al corso. È riconoscibile al massimo il 50% della quota del percorso formativo.

PROVE FINALI E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO: Al termine delle attività formative di aula e stage sarà organizzata una prova di esame finalizzata a valutare e certificare le competenze acquisite.

Saranno ammessi all'esame finale solo coloro che avranno **frequentato almeno il 70% delle ore del percorso formativo e almeno il 50% dello stage.** Le prove di valutazione delle competenze, proposte dal responsabile interno dei processi di valutazione dell'organismo formativo, saranno le seguenti:

- Test oggettivo
- Prove tecnico-pratiche
- Colloquio orale

TIPOLOGIA DELLA CERTIFICAZIONE FINALE: La commissione di esame dovrà accertare il possesso da parte dei candidati di conoscenze e capacità relative all'ADA UC 351 "Gestione del front office e back office" e all'ADA UC 353 Gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie informatiche.

In caso di superamento dell'esame finale sarà rilasciata una certificazione di competenze.

INFORMAZIONI: C/o Ascom Servizi Srl - Viale Adua, 126/4 - Pistoia - Tel: 0573/991548. Orario: dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 17,30. C/o Servizio Istruzione e Formazione Professionale di Pistoia, via Tripoli 19, Tel: 0573/966438. Orario: martedì dalle ore 9,00 alle ore 17,00 - venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

CONVOCAZIONE: Tutti gli iscritti al corso devono presentarsi presso Ascom Servizi Srl - Viale Adua, 128 - Pistoia per l'eventuale selezione il giorno **21 APRILE 2015, alle ore 9,00** (qualora il numero di candidati non permettesse di completare la selezione il giorno 21 APRILE 2015, l'agenzia utilizzerà la giornata del 22 APRILE 2015, per ultimare i lavori di selezione). **La mancata presentazione sarà ritenuta come rinuncia al corso.**

Tutti gli ammessi a frequentare il corso sono invitati ad effettuare e/o aggiornare la misurazione del proprio "Rischio Occupazionale" presso i Centri Impiego della Provincia di Pistoia, all'inizio e alla fine del percorso formativo.

SERVIZI AGGIUNTIVI: Per favorire le donne nella conciliazione della vita familiare con l'attività formativa, verranno rimborsate, per coloro che ne faranno richiesta e fino ad esaurimento delle risorse disponibili, le spese sostenute per i servizi di baby-sitter, assistenza anziani e disabili.

LA FREQUENZA AL CORSO È OBBLIGATORIA.

IL CORSO FINANZIATO DALLA REGIONE TOSCANA CON IL CONTRIBUTO DEL FONDO SOCIALE EUROPEO È COMPLETAMENTE GRATUITO.

FSE Investiamo nel vostro futuro.
Cresce l'Europa. Cresce la Toscana.



ASCOM SERVIZI
CONFCOMMERCIO
AREA FORMAZIONE

