

PROGRAMMA OPERATIVO SICILIA FSE 2014-2020

Avviso n. 2/2018

“ Costituzione del Catalogo regionale dell’offerta formativa e per la realizzazione di percorsi formativi di qualificazione mirati al rafforzamento dell’occupabilità in Sicilia”



Unione europea  
Fondo sociale europeo



Fondo Sociale Europeo

Repubblica Italiana



Regione Siciliana  
Assessorato dell’Istruzione  
e della Formazione Professionale



Via Tolstoy, 4/A - 97013 Comiso (RG) – P.IVA 01447150887 Tel. +39 0932 962151 – Fax +39 0932 731565  
e-mail info@formasas.it - e-mail certificata formasas@sicurezzapostale.it – [www.formasas.it](http://www.formasas.it)

## CORSO PER “TECNICO DI ACCOGLIENZA TURISTICA”

Cofinanziato dal Programma Operativo FSE 2014-2020 della Regione Siciliana

<b>DESTINATARI</b>	Persone in cerca di prima occupazione e disoccupati ai sensi del D.Lgs. n. 150/15 in possesso dei seguenti requisiti: - residenza o domicilio in Sicilia; - età lavorativa; - scuola secondaria di II grado/diploma professionale; - regolare permesso di soggiorno in corso di validità in caso di cittadini non comunitari.
<b>STRUTTURA E FINALITÀ DELL’INTERVENTO</b>	Il corso, della durata di 676 ore (496 d’aula e 180 di stage), formerà una figura professionale polifunzionale caratterizzata da una profonda conoscenza del territorio in cui opera, da spiccate abilità comunicative e relazionali e dalla capacità di far fronte alle esigenze del turista, creando le situazioni più favorevoli. Il Tecnico dell’accoglienza turistica assolve a funzioni sia di front office sia di tipo organizzativo-progettuale: riceve e accoglie, informa sui vari servizi offerti, fa fronte ai bisogni proponendo soluzioni adeguate, valuta la qualità dei servizi di accoglienza offerti e promuove iniziative per il loro miglioramento, sia nel contesto organizzativo in cui opera, sia nell’ambito della rete dei servizi turistici. Il Tecnico, inoltre, gestisce e promuove relazioni e rapporti con i soggetti pubblici e privati e con associazioni di settore per un’adeguata e condivisa definizione dell’offerta turistica del territorio nella logica di una sua valorizzazione e promozione e collabora nella progettazione di politiche di accoglienza turistica come strumento strategico per lo sviluppo e la promozione di un territorio in Italia e all’estero. La suddetta figura può operare in strutture private e uffici pubblici di promozione turistica, nel reparto incoming di agenzie di viaggi e turismo, nel punto di accoglienza di strutture ricettive e di aree di interesse turistico e negli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT). <b>Saranno coinvolti esclusivamente docenti con comprovata esperienza nel settore.</b>
<b>INDENNITÀ DI FREQUENZA</b>	Agli allievi che frequenteranno almeno il 70% delle ore previste sarà riconosciuta un’indennità di frequenza giornaliera di € 5,00 (cinque/00) lordi.
<b>COMPETENZE IN USCITA</b>	1. Identificare risorse e opportunità turistiche del territorio 2. Rapportarsi con i principali attori del settore turistico 3. Formulare proposte e servizi interpretando i bisogni del turista 4. Organizzare il servizio di accoglienza, informazione e promozione
<b>STAGE</b>	È prevista la realizzazione di n. 180 ore di stage presso aziende del settore turistico/ricettivo.
<b>ESAME E CERTIFICAZIONE FINALE</b>	Al termine del corso è previsto un esame finale, composto da una prova pratica e da un colloquio, in presenza di commissione esterna nominata dall’Assessorato dell’Istruzione e della Formazione Professionale e composta da un Presidente e da due esperti. A coloro i quali supereranno con esito positivo l’esame finale sarà rilasciata la specializzazione di “Tecnico di accoglienza turistica” (Specializzazione 5 EQF).

**PROGRAMMA OPERATIVO SICILIA FSE 2014-2020**

**Avviso n. 2/2018**

*“ Costituzione del Catalogo regionale dell’offerta formativa e per la realizzazione di percorsi formativi di qualificazione mirati al rafforzamento dell’occupabilità in Sicilia”*”

**ARTICOLAZIONE DIDATTICA**

<b>N.</b>	<b>Titolo Modulo</b>	<b>Durata</b>
1	Igiene e sicurezza sul luogo di lavoro	12 ore
2	Alfabetizzazione informatica	32 ore
3	Lingua inglese per il turismo e l'accoglienza	32 ore
4	Storia, arte, geografia e cultura del territorio	40 ore
5	Strutture e servizi turistici del territorio	30 ore
6	Tecniche di analisi della domanda turistica	40 ore
7	Legislazione turistica	24 ore
8	La relazione con il turista: tecniche di comunicazione, negoziazione e problem solving	44 ore
9	Psicologia del turista	36 ore
10	Elementi di marketing territoriale	50 ore
11	Networking e tecniche di comunicazione e relazione con gli attori del settore turistico	32 ore
12	Marketing strategico e operativo, turistico, culturale e dell'accoglienza turistica	50 ore
13	Promozione turistica e web marketing	42 ore
14	Qualità del servizio turistico: strumenti e tecniche di customer satisfaction	32 ore
15	Stage	180 ore