

Regione Siciliana – Assessorato dell'Istruzione e della Formazione Professionale  
Avviso 19/2011: "Avviso per la presentazione di progetti per la realizzazione a titolo sperimentale del secondo, terzo e quarto anno dei percorsi formativi di istruzione e formazione professionale" – Seconda Finestra  
Progetto: "Operatore ai servizi di promozione e accoglienza: le nuove tecnologie al servizio della vendita e dell'accoglienza nel turismo" - CIP. N. 2007.IT.051.PO.003/IV/H/F/9.2.11/2506

## SCHEDA CORSO

Titolo corso	Obiettivo del corso	Durata del corso	N° destinatari
<b>Operatore ai servizi di promozione e accoglienza: le nuove tecnologie al servizio della vendita e dell'accoglienza nel turismo</b>	Il corso di 3 <sup>^</sup> anno mira a formare degli operatori in grado di saper attuare e gestire le attività concernenti la promozione e l'accoglienza turistica e a far conseguire la qualifica di operatore all'interno delle 21 figure nazionali	1150 ore (892 ore di aula e 258 ore di stage)	24

### DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE AL CORSO

Il corso è riservato a giovani in possesso dei seguenti requisiti:

- essere residente nella Regione Siciliana;
- essere in possesso del Diploma di Scuola Media;
- avere superato con successo i primi 2 anni di Scuola Secondaria di secondo grado.

### Profilo professionale e competenze

L' "Operatore ai servizi di promozione e accoglienza" ha familiarità con i metodi e le tecniche di promozione e accoglienza turistica. Egli è anche in grado di:

- analizzare i dati economici e le tendenze del mercato, ricercando le fonti informative, applicando le metodologie di studio e le tecniche di elaborazione delle informazioni;
- individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche, culturali, artistiche, socioeconomiche e logistiche del territorio per la realizzazione dei prodotti;
- curare l'elaborazione dei prodotti/servizi, nuovi ed esistenti, mediante l'utilizzo delle I.C.T. (Information and Communication Technologies);
- operare e collaborare nell'area della multimedialità, attraverso l'insieme dei canali disponibili (per esempio: stampa, internet, intranet, televisione, radio, ecc.), utilizzando e integrando i prodotti multimediali, intesi come sintesi tra diverse forme di comunicazione (per esempio scritta, sonora, iconica, filmica);
- supportare le attività di pianificazione, di promozione e di commercializzazione dell'offerta sui mercati locali, nazionali ed internazionali;
- applicare le specifiche tecniche di marketing, con particolare riferimento alla customer relationship;
- supportare le attività di budgeting-reporting aziendale, avvalendosi dei principali strumenti contabili e di controllo della gestione economico-finanziaria;
- supportare le iniziative di pubblicizzazione, con particolare riferimento a quelle che possono essere intraprese con organizzazioni pubbliche e private; curare le modalità di realizzazione dei servizi di prenotazione e di tariffazione; organizzare le attività di ricezione in azienda;

### Prospettive di lavoro e tendenze occupazionali

All'interno del contesto lavorativo l' "Operatore ai servizi di promozione e accoglienza" lavorerà nelle piccole e medie aziende di intermediazione e produzione turistica del comprensorio di riferimento dove potrà essere inserito come figura in grado, principalmente, di: Collaborare alla gestione delle relazioni esterne ed interne e, con particolare riferimento al turismo incoming; Contribuire all'individuazione e gestione delle iniziative assumibili dalle istituzioni e dagli enti preposti; Utilizzare i terminali di prenotazione e biglietteria e i principali software e programmi gestionali in uso nelle imprese di intermediazione e produzione turistica; Curare le modalità di realizzazione dei servizi di prenotazione e di tariffazione.

### ARTICOLAZIONE DIDATTICA

La proposta formativa di 1150 ore totali è articolata nel modo seguente:

- Area 1: competenze di base (ore 190);
- Area 2: competenze tecnico professionali (ore 860) di cui:
  1. Area 2A: competenze tecnico professionalizzanti specifiche e comuni (ore 582);
  2. Area 2B: formazione sul lavoro (ore 278) di cui: stage simulato orientativo (ore 20) e stage sul lavoro (ore 258);
- Area 3: intervento di messa a livello/potenziamento (ore 100).

" INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO "

In dettaglio:

Tipologia di modulo	Titolo modulo	Ore
<b>Messa a livello/potenziamento</b>		
	Laboratorio di servizi di accoglienza turistica	25
	Le nuove tecnologie e linguaggi IT per la progettazione di itinerari turistici	25
	Organizzazione di eventi, fiere, convegni	25
	Il flusso dell'informazione: portali e siti web turistici, la corrispondenza	25
		<b>100</b>
<b>Competenze di base</b>		
	Accoglienza e socializzazione	15
	Lingua e letteratura italiana	25
	Lingua inglese	22
	Lingua francese	22
	Scienze e cultura dell'alimentazione	20
	Matematica	20
	Storia	22
	Primo soccorso	20
	Ed. fisica	12
	Religione	12
		<b>190</b>
<b>Competenze tecnico - professionali</b>		
	Economia dell'impresa turistica	20
	Geografia del turismo con ausilio di internet	20
	Turismo responsabile e sostenibilità ambientale	20
	Legislazione turistica	20
	Informatica	30
	La multimedialità come strumento di promozione turistica	60
	Progettazione di itinerari turistico-culturali mediante l'uso delle nuove tecnologie	40
	Progettazione e gestione di siti web per imprese turistiche	60
	Laboratorio di agenzia di viaggi e tour operator	42
	Psicologia del turismo	20
	Tecnica turistica	20
	La pubblicità nel turismo: tecniche grafiche applicate	40
	La modulistica turistico-alberghiera mediante l'uso del pc	20
	L'evento turistico e la sua organizzazione: fiere, convegni, manifestazioni varie	20
	Inglese tecnico-turistico con tecnologie multimediali	30
	Francese tecnico-turistico con tecnologie multimediali	30
	Tecniche di ricevimento	40
	Sicurezza, prevenzione ed igiene sul lavoro	10
	L'organizzazione del turismo in Sicilia	15
	Accompagnamento alla creazione d'impresa	15
	Esami finali	10
		<b>582</b>
	<b>Stage simulato orientativo</b>	<b>20</b>
	<b>Stage sul lavoro</b>	<b>258</b>
	<b>Totale ore progetto</b>	<b>1150</b>

### MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La domanda di ammissione al corso (disponibile presso la sede operativa dell'Ente o scaricabile dal sito [www.euromadonie.it](http://www.euromadonie.it)), redatta in carta semplice, dovrà contenere tutte le indicazioni richieste. Il candidato, a pena di esclusione, dovrà apporre in calce alla domanda la propria firma e allegare la fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità.

Nel caso il candidato sia minorenne, la domanda dovrà essere compilata dal genitore o da chi ne fa le veci.

A pena di esclusione, alla domanda dovrà essere allegata la seguente documentazione:

1. Copia documento di riconoscimento in corso di validità;
2. Copia codice fiscale;
3. Copia diploma di Licenza Media o relativa autocertificazione;
4. Copia documentazione o relativa autocertificazione attestante il superamento con successo del biennio di Scuola Secondaria Superiore;
5. Copia del nulla osta rilasciato dall'Istituto Scolastico di provenienza.

Sono ritenute nulle le domande prive di sottoscrizione o mancanti anche di uno solo dei documenti richiesti o le domande incomplete nel contenuto.

La domanda dovrà pervenire, brevi manu o a mezzo postale (non fa fede il timbro postale e l'ente non si assume responsabilità per eventuali ritardi o disguidi postali) entro il termine improrogabile del giorno **05 aprile 2013 ore 12.00** presso la sede operativa di Via Ruggero Settimo n. 78 - 90141 Palermo.

### MODALITÀ DI SELEZIONE

Nel caso in cui le domande pervenute siano di numero superiore rispetto ai posti disponibili, sarà effettuata una selezione dei partecipanti da parte di un'apposita Commissione.

La selezione si svilupperà secondo le seguenti modalità:

- questionario motivazionale (max 60 punti);
- colloquio (max 40 punti).

Le selezioni si terranno il **giorno 19 aprile 2013, alle ore 9.00**, presso la sede operativa dell'Ente sita a Palermo in Via Ruggero Settimo n. 78.

La graduatoria finale sarà affissa presso la sede operativa dell'ente e pubblicata sul sito [www.euromadonie.it](http://www.euromadonie.it).

Qualora alla scadenza non sia stato raggiunto il numero dei partecipanti previsto, non verrà effettuata la selezione ed il bando resterà aperto fino all'esaurimento dei posti disponibili.

In tal caso, le domande pervenute saranno selezionate secondo l'ordine cronologico di presentazione.

### MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

La frequenza è obbligatoria. Il numero massimo di **assenze permesse è pari a 345 ore**.

Sono ammessi alle valutazioni finali solo gli allievi che abbiano frequentato almeno il 70% delle ore previste.

La partecipazione alle attività è gratuita.

### SEDE DEL CORSO

I.P.S.S.E.O.A. "Pietro Piazza", corso dei Mille, 181, Palermo.

Euromadonie Società Cooperativa, via Ruggero Settimo n.78 - 90141 Palermo

Le sedi di stage saranno comunicate successivamente.

### INDENNITÀ AI PARTECIPANTI

Per i destinatari dei corsi che terminano il percorso formativo è riconosciuta **un' indennità di frequenza di € 200,00 (euro duecento/00)** (al lordo delle ritenute fiscali se previste).

### CERTIFICAZIONE FINALE

Al termine dei percorsi formativi, verrà rilasciato un attestato di frequenza e, a seguito di esame finale, un attestato di qualifica professionale di "Operatore ai servizi di promozione e accoglienza turistica".

### RIFERIMENTI

EUROMADONIE Società Cooperativa, Via Ruggero Settimo n. 78 – 90141 Palermo

Tel/Fax: 091/60.92.544

Sito internet: [www.euromadonie.it](http://www.euromadonie.it). – E-mail: [segreteria@euromadonie.it](mailto:segreteria@euromadonie.it)

Lun - ven dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00

**Dott.ssa Serena Glorioso, tel. 329.0772064**

E-mail: [glorioso@euromadonie.it](mailto:glorioso@euromadonie.it)