



REGIONE PUGLIA
Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale

SOGGETTO ATTUATORE



CORSO DI FORMAZIONE

Tecnico delle attività ricettive ed assimilati (operanti in un sistema turistico locale)

POR PUGLIA 2000-2006: ASSE III, MIS. 3.14 az. d) Avviso 08/2009 Cod. prog. POR09314d314

approvato con D.D. [n. 930/2009](#) del 12/06/2009 da Regione Puglia – Assessorato a Lavoro, Cooperazione e Formazione Professionale – Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e l'Innovazione – Servizio Formazione Professionale, cofinanziato da F.S.E. Ministero del Lavoro***

Regione Puglia,

Misure Anticrisi per le Donne

Le ragioni del percorso

Analizzando la mappa delle figure professionali presenti nel panorama italiano, si osserva come ad affiancare le classiche figure del sistema turismo, siano sorte figure legate in particolare al turismo d'affari, ai servizi per la salute e il benessere, ai servizi di intrattenimento e svago, con un aumento importante degli addetti alla programmazione e alla promozione turistica e, in generale, al marketing turistico.

E' il caso di sottolineare come nel tempo la concezione del turismo si sia modificata in modo più o meno radicale a seconda degli ambiti, e ad affiancare un turismo tradizionale che presenta motivazioni legate al "riposo" e al "relax" sono nate nuove motivazioni, anche "forti", che si orientano verso l'impegno culturale o sociale (istruzione, arte, religione, natura, formazione ecc) o verso forme innovative, peraltro sempre più presenti, legate all'intrattenimento, allo spettacolo, all'enogastronomia, all'agriturismo, agli sport estremi ecc.

L'accezione di genere

- Un tecnico delle attività ricettive ed assimilati” (si noti che anche le definizioni delle figure professionali sono coniugate al maschile) con competenze specifiche tali da configurare una sorta di “esperta di offerta turistica integrata”. In altri termini una receptionist – agente di sviluppo locale, in grado di cogliere i bisogni di benessere psico-fisico del cliente (che solo le donne istintivamente sanno interpretare) e di connettere gli attori locali preposti alla **“promozione e valorizzazione turistica del territorio di riferimento”**.

ABILITA' E COMPETENZE IN RELAZIONE ALLA STAFF LINE

- **Assistere la direzione nelle attività di organizzazione e sviluppo dell'impresa ricettiva applicando le tecniche di management di settore ed utilizzando le tecnologie informatiche e telematiche.**
- **Contribuire alla definizione delle strategie aziendali; proporre e implementa azioni di sviluppo organizzativo.**
- **Collaborare alla gestione delle relazioni con la clientela e alla realizzazione di azioni di customer satisfaction.**
- **Collaborare al coordinamento delle attività dei diversi reparti dell'impresa, secondo i parametri aziendali di efficienza, efficacia e qualità del servizio.**
- **Collaborare all'elaborazione, promozione e commercializzazione dell'offerta, utilizzando le specifiche tecniche di marketing.**
- **Applicare i principali contratti tra organizzatori, venditori e consumatori dei servizi turistici, relativi al comparto.**
- **Interagire con i principali attori coinvolti nei processi aziendali delle imprese ricettive.**

ABILITA' E COMPETENZE IN RELAZIONE AI BENEFICIARI DEL SERVIZIO

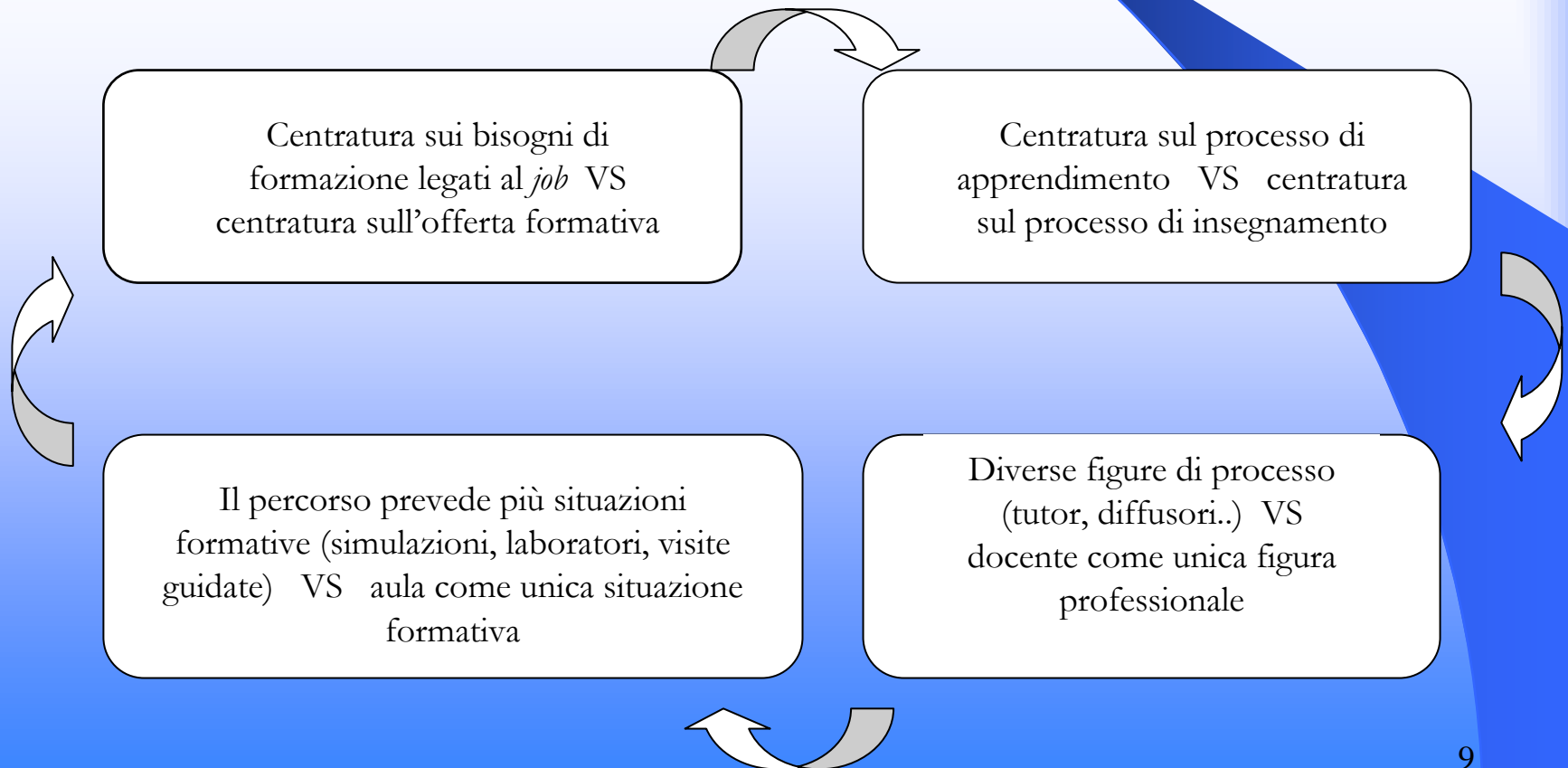
- **Analizzare le tendenze del mercato ed il sistema di offerta del territorio, attraverso la ricerca delle fonti informative e l'applicazione delle tecniche di elaborazione delle informazioni.**
- **Analizzare i dati economici e le tendenze del mercato, ricercando le fonti informative, applicando le metodologie di studio e le tecniche di elaborazione delle informazioni al fine di individuare le principali caratteristiche geografiche, storiche, culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei territori di riferimento.**
- **Collaborare all'elaborazione e alla commercializzazione di nuovi prodotti/servizi, anche mediante l'utilizzo delle ICT.**

- **Supportare le azioni di promozione e di pianificazione dell'offerta sui mercati locali, nazionali ed internazionali, applicando specifiche tecniche di marketing, con particolare riferimento alla customer satisfaction.**
- **Utilizzare gli specifici sistemi contabili del settore e collabora alla definizione delle attività di budgeting aziendale, avvalendosi dei principali strumenti di controllo della gestione economico-finanziaria.**
- **Collaborare alla gestione delle relazioni esterne ed interne e, con particolare riferimento al turismo incoming, contribuisce 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.**

SBOCCHI PROFESSIONALI

- **Il percorso formativo ha inteso definire una figura con una preparazione multidisciplinare che comprenda conoscenze territoriali, aziendali/gestionali, di marketing e, soprattutto, propensione alla promozione turistica con particolare attenzione nei confronti del settore del turismo sostenibile e durevole.**
- **Le partecipanti si sono interessate allo sviluppo di azioni di marketing territoriale e di sviluppo locale in ambito ricettivo-turistico. Essi saranno in grado di operare nella progettazione di itinerari “alternativi” che si ispireranno ad un “sistema di accoglienza” incentrato sul cosiddetto “viver bene”, su un rapporto privilegiato con la natura, degli habitat naturali, sulla riscoperta delle aree rurali, sulla domanda dei prodotti alimentari tipici, della cura del corpo e dello spirito.**

LA METODOLOGIA



I PARTNER DI SOSTEGNO

**Comune di Castelluccio Valmaggiore,
Comune di Apricena - Comune di Ortona
Comune di San Giovanni Rotondo**

**Comune di Orsara di Puglia
Comune di San Paolo Civitate**

**Comune di San Severo - Comune di
Torremaggiore Comune di Troia- Comune di
San Marco in Lamis Comune di
Lesina**

**Associazioni Pro Loco alto Tavoliere-
Comune di Cerignola - Comune di Foggia-
Alma Sas**

LE AZIENDE OSPITANTI

**Drion Viaggi Srl, Global Discovery, Travel
by Elas s.r.l., Hotel Europa s.a.s. di
Cicolella Giuseppe, Hotel Mercure
Cicolella Gest. S.T.A.C. Srl, Nicotel
Gargano, Nuova Daunia s.r.l., Ufficio
Viaggi e Turismo Palace Lucera Hotel
Piano Paradiso di G. Zullo S.R.L. UN.**

ED ORA....

**PROSPETTIVE ED
OPPORTUNITA' PER
OPERARE NEL STL....**