



SOGGETTO ATTUATORE



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

POR PUGLIA 2000-2006 – Misura 3.14

Azione d) – Avviso 8/2009

D.D n.930/2009 del 12/06/2009

cod. prog. POR09314d314

Misure Anticrisi per le Donne

PARTNERSHIP

Enti locali	COMUNI di Foggia, Ortona, Troia, San Giovanni Rotondo, Castelluccio Valmaggiore, Orsara di Puglia, Apricena, Torremaggiore, San Paolo di Civitate, San Marco in Lamis, San Severo, Stornara
Associazioni ed altri Enti	Pro Loco Alto Tavoliere Associazione Emmaus, Quanta S.p.a., Cdp service, Cgil
Imprese	Mille e una Puglia, Regio Hotel Califano Srl, Hotel Palace Monte Sant'Angelo e Lucera, Hds Puglia, Hotel Pietre Nere, Difensola Ranch, Nicotel Gargano, Global Discovery, Nuova Daunia, Alma Sas

DESTINATARI:

Il percorso formativo è diretto a n. 18 donne in possesso dei requisiti di seguito indicati:

- Donne in possesso di licenza media
- Donne in condizione di svantaggio sociale

DURATA

Il corso si articolerà in 600 ore di cui 260 ore di stage in aziende della Provincia di Foggia e 40 ore di visite guidate presso aziende, enti e organizzazioni partner.

Scadenza iscrizioni – 27 luglio 2009

Selezioni- 29-30 luglio 2009

Affissione graduatoria- 31 luglio 2009

Termine corso- entro marzo 2010

MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00 (6 ore giornaliere).



SEDE

Tipologia	Dove
<u>Corso</u> di formazione	Via Manfredonia Km. 8 Contrada Torre Guiducci - Foggia
Visite guidate e Stage	Aziende ed organizzazioni del territorio aderenti alla partnership

OBIETTIVI DEL CORSO

Il corso intende condurre alla qualificazione del **Tecnici delle attività ricettive ed assimilati (operanti in un sistema turistico locale)**, figura tecnico/gestionale specializzata in grado di: - accogliere, informare ed assistere il turista in entrata - stimolare, informare e supportare nelle scelte il turista in entrata/uscita, promuovendo le attrattive locali ed i servizi ad esse correlati.

AZIONI

Il percorso formativo di **Tecnici delle attività ricettive ed assimilati (operanti in un sistema turistico locale)** proposto si lega anzitutto all'analisi del contesto regionale del mercato del lavoro che è caratterizzata da un'insufficiente capacità di creare lavoro, soprattutto per i giovani e le donne, determinando tassi di occupazione e disoccupazione lontani non solo dagli obiettivi fissati dalla Strategia europea per l'occupazione, ma anche dai valori medi nazionali e delle Regioni del Mezzogiorno. La presente proposta intende quindi fornire alle partecipanti gli strumenti conoscitivi ed operativi per innescare processi virtuosi di inserimento lavorativo delle donne nel settore alberghiero e di ricezione turistica ad alto valore aggiunto.

Il progetto prevede una fase di formazione in aula e una fase operativa mediante simulazioni di concrete situazioni di lavoro attuate attraverso le ore di esercitazioni, le attività di stage, le visite guidate.

DESCRIZIONE FIGURA PROFESSIONALE IN USCITA

Presentiamo le abilità e le competenze in relazione alla Staff line (quindi esplicitati all'interno del contesto organizzativo) ed in relazione ai beneficiari (quindi rivolti direttamente all'erogazione dei servizi).

Il **tecnico delle attività ricettive ed assimilati – operante in un sistema turistico locale** è in grado di:

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; propone 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 mira a 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 interesseranno allo sviluppo di azioni di marketing territoriale e di sviluppo locale in ambito ricettivo-turistico. Essi opereranno 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.



STRUTTURA FASI

FASE	Durata	Descrizione sintetica
FASE DI AULA	300	La fase è finalizzata al trasferimento delle conoscenze necessarie per operare opportunamente nel settore del turismo alberghiero ad alto contenuto "culturale" e di sviluppo locale. Durante la fase d'aula saranno fornite tutte informazioni e saranno sviluppate tutte le competenze necessarie per operare in piena autonomia.
FASE DI STAGE	260	Durante la fase di stage le partecipanti avranno il duplice compito quello di "farsi conoscere" e di predisporre ipotesi di sviluppo attraverso project-work ritagliati ad hoc per la struttura ospitante.
VISITE GUIDATE	40	Saranno visitate alcune importanti realtà del territorio ed inoltre sarà organizzata una visita ad una fiera di settore che ricadrà nel periodo di svolgimento del corso. Ciò con l'obiettivo di conoscere le strutture e vedere come vengono applicate le conoscenze acquisite durante il corso.

ARTICOLAZIONE DIDATTICA

Presentiamo l'articolazione didattica in termini di durata totale di ciascun modulo e UD e in termini di durata in ore tra modalità più teoriche e modalità più pratiche come espresso in dettaglio nelle metodologie.

M O D U L O	U D	Titolo Modulo e delle UD	Durata TOTALE (in ore)	Lezioni / seminari	Esercizi azioni
1		La gestione delle strutture ricettive	140	70	70
	1	Quadro giuridico ed economico di riferimento	5	5	0
	2	La normative in materia di sicurezza ed igiene sul posto di lavoro	5	5	0
	3	Sviluppo locale sostenibile	5	5	0
	4	Informatica e Società dell'Informazione	20	0	20
	5	Tecnica turistico-alberghiera con particolare attenzione all'utilizzo di pacchetti informatici specifici	50	30	20



	6	Gestione amministrativa e controllo di gestione	15	10	5
	7	Inglese tecnico applicato alle strutture ricettive	40	15	25
2		L'offerta di servizi integrati - Caratteristiche ed attrattive della Provincia di Foggia	84	70	14
	1	L'offerta di servizi nel turismo balneare (prodotti seaside report oriented)	12	10	2
	2	L'offerta di servizi nel turismo culturale (prodotti cultural oriented)	12	10	2
	3	L'offerta di servizi nel turismo ambientale (prodotti environmental oriented)	12	10	2
	4	L'offerta di servizi nel turismo folkloristico (prodotti tradition oriented)	12	10	2
	5	L'offerta di servizi nel turismo enogastronomico (prodotti food and beverage oriented)	12	10	2
	6	L'offerta di servizi nel turismo religioso (prodotti religious oriented)	12	10	2
	7	L'offerta di servizi nel turismo del benessere (prodotti spa oriented)	12	10	2
3		Modalità tecniche operative di gestione e diffusione dei servizi	76	46	30
	1	Il Marketing e la cura del cliente	15	10	5
	2	Tecniche di ricerca delle informazioni dell'offerta turistica del territorio	12	6	6
	3	Analisi dei fabbisogni del turista (individuazione delle richieste in un'ottica target oriented)	15	10	5
	4	Modalità di diffusione delle informazioni ai clienti	20	10	10
	5	Reti pubbliche e private	14	10	4
4		Visite guidate	40		
5		STAGE	260		
		TOTALE ORE INTERVENTO FORMATIVO	600		

Attività di informazione e pubblicizzazione

- Sportello informativo
- Sito web SMILE PUGLIA
- Inserzioni sui principali quotidiani locali;
- locandine;
- depliant informativi;
- collegamento a banche dati esistenti sul territorio.



Accesso, selezione e accreditamento delle competenze in ingresso

- Valutazione dei requisiti di accesso;
- Prova scritta costituita da un test con quesiti di cultura generale e/o specialistica;
- Colloquio in gruppi in modalità assessment center

Le procedure di selezione si svolgeranno nei giorni 29-30 LUGLIO 2009 nella sede di svolgimento dell'attività corsuale. Le candidate riceveranno una comunicazione di avviso.

Al termine delle selezioni sarà stilata una graduatoria

Orientamento ai percorsi di studio e servizi per i destinatari del corso

- interventi di accoglienza
- presentazione dello staff coinvolto nella gestione operativa del progetto
- esposizione dell'organizzazione della struttura formativa, delle modalità di lavoro, di comunicazione e interazione interna ed esterna, nonché delle eventuali regole collettive da rispettare
- la valutazione delle competenze in uscita

Azioni a supporto

- **RICERCA SULL' OCCUPABILITA' DELLE DONNE NEL SETTORE TURISTICO**
- **LABORATORIO LOCALE PER LA DEFINIZIONE DEL STL DELLA PROVINCIA DI FOGGIA**

Formazione formatori

Nr. 2 incontri di 4 ore ciascuno

Diffusione dei risultati

La diffusione dei risultati avverrà mediante la creazione di uno spazio web personalizzato collocato sulla home page di www.impresalavoro.net. Si prevede inoltre uno Workshop, un Report finale, la pubblicazione di comunicati stampa su quotidiani e periodici.

Monitoraggio e valutazione

- Questionario di ingresso
- Test a risposta multipla
- Verifiche intermedie
- Questionario di rilevazione del gradimento
- Verifica Finale

Rilascio della qualifica

Sono previsti esami finali per il rilascio della QUALIFICA.

AGEVOLAZIONI / INDENNITA' DI FREQUENZA

Il corso è completamente gratuito. E' prevista il riconoscimento di un'indennità oraria di frequenza pari a **5,00 €** per ora/allievo (erogata solo per le ore di effettiva presenza) e per i non residenti a Foggia, un contributo spese per i viaggi giornalieri (se effettuati con i mezzi pubblici).

PER INFORMAZIONI

SMILE Puglia - Via della Repubblica, 82 scala F – 71100 Foggia

tel. 0881/580533 - fax 0881561819 –

e-mail: foggia@smilepuglia.it o alle sedi dei soggetti Partner