

NOTE ESPLICATIVE

Operatore dell' Incoming Turistico

DESCRIZIONE PERFORMANCES A.D.A.:

Svolgere attività di consulenza e informazione turistica relativa ad attrazioni turistiche del retroporto, prodotti tipici, luoghi da visitare, ristoranti, negozi, locali per il tempo libero, guide turistiche del territorio e servizi logistici e di trasporto

Svolgere attività di assistenza e consulenza turistica utilizzando sistemi informativi aziendali specifici e individuando i fornitori ed i collaboratori più adatti

Individuare le esigenze del cliente in modo da poter illustrare le offerte ed i pacchetti turistici rispondenti alle sue richieste

INFORMAZIONI UTILI

DURATA IN ORE 295 di cui 147 di stage

NUMERO ALLIEVI: 10

SEDE DI SVOLGIMENTO Portoferraio (LI)

PERIODO DI SVOLGIMENTO: dicembre 2018- aprile 2019

SCADENZA ISCRIZIONE: 7 DICEMBRE 2018

REQUISITI DI ACCESSO

- Maggiorenni
- Titolo di studio:
 - Titolo di istruzione secondaria superiore o almeno 3 anni di esperienza lavorativa nell'attività professionale di riferimento
- Status: Inattivi, inoccupati, disoccupati
- Iscrizione al Centro per l'Impiego di appartenenza
- I CITTADINI STRANIERI: Conoscenza lingua italiana liv A2 verificabile con test fornito dall'Agenzia

I cittadini non comunitari, unitamente agli altri documenti richiesti per la partecipazione al percorso di interesse, dovranno anche presentare:

- Dichiarazione di valore e di efficacia del titolo di studio
- Permesso di soggiorno per cittadini non comunitari

ULTERIORI REQUISITI RITENUTI OPPORTUNI

- Competenza digitale livello base verificabile con test scritto (Saranno esentati dalla prova i candidati in possesso di diploma ECDL o certificazione Mous IC3 o altro titolo attestante il possesso di competenze informatiche di base)

L'accertamento sarà effettuato attraverso un test a risposta multipla (50 items) in cui il candidato dovrà dimostrare conoscere il sistema operativo, editor di testo, foglio di calcolo, posta elettronica, internet e canali social.

- Competenza Lingua inglese livello A2 verificabile con test (così composto: test a risposta multipla, prova di lettura, prova di ascolto, prova di scrittura e colloquio)

DOCUMENTI RICHIESTI

- Domanda di Partecipazione su format regionale scaricabile dal sito dell'Agenzia (www.cescot-formazione.it);
- Copia documento d'identità in corso di validità
- Scheda anagrafica rilasciata dal CPI
- Copia del titolo di studio o autocertificazione
- Curriculum vitae redatto in formato europeo
- Per i cittadini non comunitari: Dichiarazione di valore e di efficacia del titolo di studio e permesso di soggiorno

ACCERTAMENTO REQUISITI IN INGRESSO

Si procederà a verificare l'ammissibilità delle domande di iscrizione pervenute, accertando il possesso dei requisiti minimi posseduti dai candidati che dovranno presentarsi il **17/12/2018 dalle ore 9.00**. I candidati stranieri dovranno sostenere anche una prova di accertamento delle competenze linguistiche (livello ALTE A2 - Livello elementare), sono esclusi coloro che sono in possesso di titolo di studio conseguito in Italia o che abbiano idonea certificazione per la lingua Italiana – ALTE A2 o superiore.

Nel caso in cui il numero degli allievi ammissibili fosse superiore al numero previsto si procederà alla selezione che avverrà il **17/12/2018** dalle ore 11.00

RICONOSCIMENTO CREDITI

Se richiesto dai partecipanti in sede di domanda di iscrizione, potranno essere valutati crediti formativi relativi a competenze percorso, precedentemente acquisite in ambiti formali, informali e non formali. In ogni caso i crediti formativi saranno riconosciuti solo fino ad un massimo del 50% delle ore di formazione previste dal progetto. L'esame finale dovrà comunque essere sostenuto su tutti i contenuti del percorso. E' prevista una procedura di accompagnamento per accoglienza, orientamento e bilancio competenze

ARTICOLAZIONE DIDATTICA

Denominazione ADA/(UC)	Durata ore	conoscenze	capacità	UF n.	Denominazione e UF
1925 Gestione delle attività di consulenza e informazione turistica	75		Applicare procedure di prenotazione dei servizi turistici presenti sul territorio	1 7	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI STAGE
			Applicare tecniche di ascolto attivo al fine di interpretare le necessità del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere e configurare soluzioni personalizzate	4 7	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE STAGE
			Applicare tecniche di comunicazione efficace per interagire con clienti e fornitori	4 7	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE STAGE
			Fornire informazioni per la fruizione del territorio (noleggio auto, minibus, scooter, biciclette, prenotazione online di servizi turistici del territorio) svolgendo all'occorrenza anche attività di biglietteria per i vari servizi	1 7	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI STAGE
			Informare i diportisti sugli aspetti organizzativi, storico-culturali ed ambientali del territorio	5 7	GEOGRAFIA TURISTICA E CONOSCENZA DEL TERRITORIO STAGE
			Relazionarsi con la molteplicità di partner e fornitori di servizi turistici al fine di stipulare accordi commerciali	2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE
			Reperire informazioni sull'offerta del territorio in termini di imprese e servizi offerti e dei relativi standard qualitativi e di prezzo	2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE
			Selezionare e consigliare gli itinerari, le strutture ricettive ed i servizi ristorativi e ricreativi, informando sulle tariffe, sui prodotti e servizi e sulle eventuali condizioni favorevoli dell'offerta	2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE
			Aspetti culturali, storici, architettonici, naturalistici socio-economici, enogastronomici e logistici del territorio, per poter fornire informazioni e indirizzare l'utente del porto e del porto turistico secondo le proprie aspettative ed esigenze	5 7	GEOGRAFIA TURISTICA E CONOSCENZA DEL TERRITORIO STAGE
			Lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione	6 7	INGLESE TECNICO STAGE

	Offerta di ristorazione (caratteristiche e tipicità) presente sul territorio per soddisfare le richieste e le aspettative del diportista e del passeggero del porto traghetti e crociere		2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE
	Programmi, itinerari escursionistici e orari delle linee di trasporto locali per fornire informazioni corrette e aggiornate		2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE
	Tecniche di comunicazione efficace per gestire le relazioni con i clienti e gli operatori turistici		4 7	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE STAGE

Denominazione ADA/(UC)	Durata ore	conoscenze	capacità	UF n.	Denominazione UF
479 Organizzazione della vendita dei servizi/pacchetti turistici	110		Curare i rapporti con clienti per poter migliorare la fidelizzazione degli stessi	4	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE
				7	STAGE
			Curare le fasi di accoglienza della clientela in maniera accurata in modo da fidelizzarla	4	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE
				7	STAGE
			Effettuare l'emissione di prodotti assicurativi inerenti il viaggio (polizze bagagli, assicurazioni sanitarie, assicurazioni contro le spese di annullamento del viaggio, ecc...)	1	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI
				7	STAGE
			Effettuare prenotazioni alberghiere ed emissione dei relativi voucher, calcolo delle tariffe ed emissione della biglietteria per trasporto aereo, ferroviario, navale, stradale utilizzando la strumentazione informatica specifica (terminali)	1	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI
				7	STAGE
			Fornire assistenza per la regolarizzazione dei documenti per l'espatrio (passaporti, visti consolari, certificati medici)	1	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI
				7	STAGE
			Noleggiare i mezzi di trasporto verificando quelli più idonei alla tipologia del viaggio e dell'utenza	1	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI
				7	STAGE
			Normativa relativa al settore turistico per la gestione corretta delle informazioni date ai clienti	3	NORMATIVA DI SETTORE
				7	STAGE
	Principali caratteristiche geografiche, storico-culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche dei principali paesi riconosciuti come meta turistica per poter indirizzare l'utenza secondo le aspettative ed esigenze	5	GEOGRAFIA TURISTICA E CONOSCENZA DEL TERRITORIO		
		7	STAGE		
	Tecnica turistico-alberghiera per la gestione efficace ed efficiente dei rapporti con i fornitori	1	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI		
		7	STAGE		
	Tecniche di comunicazione per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)	4	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE		
		7	STAGE		
	Tipologie di utenza (gruppi, individui, affari, utenze con esigenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva	4	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE		
		7	STAGE		

Denominazione ADA/(UC)	Durata ore	conoscenze	capacità	UF n.	Denominazione UF	
477 Presentazione delle offerte	110		Analizzare i vari pacchetti e le diverse offerte fatte dai principali tour operator per poterli presentare esaurientemente alla clientela	2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE	
			Comprendere le esigenze della clientela interpretando le loro aspettative ed esigenze, mostrando calma, pazienza e cortesia	4 7	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE STAGE	
			Costruire le tariffe di percorsi (anche complessi) per l'organizzazione di itinerari attraverso l'utilizzo di cataloghi, dati informatici, depliant, guide turistiche ed altre fonti	2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE	
			Decodificare i feedback provenienti dal mercato di riferimento in modo da proporre offerte sempre aggiornate	1 7	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI STAGE	
		Elementi di base di analisi del budget per una valutazione qualità-prezzo dei diversi pacchetti turistici			2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE
		Fondamenti della geografia turistica, dell'arte e del folklore in modo da poter promuovere le specificità del singolo territorio			5 7	GEOGRAFIA TURISTICA E CONOSCENZA DEL TERRITORIO STAGE
		Fondamenti delle tecniche relative alle ricerche di mercato per identificare le principali offerte presenti			1 7	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI STAGE
		Psicologia del turismo per una corretta interpretazione e analisi dei bisogni manifesti e latenti dei clienti dell'agenzia			4 7	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE STAGE
		Reti logistiche al fine di orientare il cliente nella programmazione del viaggio			2 7	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI STAGE

Dettaglio uf

	U.F.	Durata	Aula	Laboratorio
1	TECNICHE DI VENDITA DI PACCHETTI E SERVIZI TURISTICI	35	15	20
2	LA CREAZIONE DI PACCHETTI TURISTICI	35	15	12+8 in uscita
3	NORMATIVA DI SETTORE	15	15	
4	TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE	15	10	5
5	GEOGRAFIA TURISTICA E CONOSCENZA DEL TERRITORIO	28	10	10+8 in uscita
6	INGLESE TECNICO	20	10	
7	STAGE	147		
	Totale UF	295		
	Totale ore di accompagnamento¹			
	Totale percorso	295		

STAGE

Le aziende individuate appartengono tutte al settore turistico. Lo stage in azienda rappresenterà il momento fondamentale del percorso formativo. Saranno previste due distinte tipologie di stage, da proporre per differenti occasioni: Conoscitivo che avrà lo scopo di motivare il discente e di introdurlo in un'azienda operante nel settore di interesse: gli allievi avranno occasione, in questa fase, di muoversi soprattutto in veste di osservatore, affiancati da un tutor e supportati da strumenti e materiali didattici di indirizzo e monitoraggio. Applicativo, che comporterà un ruolo più attivo del discente: comincerà ad operare in affiancamento, con un progressivo grado di autonomia operativa, mettendo a frutto e potenziando le competenze acquisite. Durata dello stage 147 ore

Finalità e obiettivi delle prove:

Premesso che per l'ammissione all'esame finale è necessaria la frequenza di almeno il 70% delle ore previste di cui almeno il 50% delle ore di stage, al termine, previo superamento dell'esame finale sarà rilasciato un **Certificazione di Competenze**

È altresì previsto il rilascio di dichiarazione degli apprendimenti in caso di non superamento dell'esame finale o in caso di interruzione del percorso formativo

Le verifiche si terranno durante tutto il percorso formativo così suddivise:

→ **Prove intermedie o di fine UF**

Saranno finalizzate ad accertare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi formativi relativi ad ogni UF.

I risultati delle verifiche di fine UF contribuiranno a determinare la valutazione di ammissione all'esame finale.

La valutazione di ammissibilità all'esame sarà infatti il risultato della media ponderata di 3 distinte valutazioni: Prove intermedie o di fine UF, valutazione di percorso; Valutazione attività di stage.

Le prove di verifica saranno progettate dal responsabile dei processi di valutazione degli apprendimenti (esperto di valutazione degli apprendimenti e delle competenze, iscritto nell'elenco regionale) in collaborazione con i docenti incaricati.

→ **Valutazione andamento del percorso**

Sarà effettuata al termine del percorso e sarà basata su indicatori quali: livello di partecipazione, livello motivazionale, livello di raggiungimento degli obiettivi formativi, livello di integrazione nel gruppo aula, frequenza attività didattiche.

→ **Valutazione attività di stage**

Sarà finalizzata a verificare, all'interno di un contesto operativo, il raggiungimento di tutti gli obiettivi di apprendimento previsti dal percorso formativo, in termini di conoscenze e capacità.

→ **Prove per l'esame di qualifica**

Le prove d'esame saranno finalizzate a verificare il possesso delle Unità di Competenze previste dalla figura professionale / ADA di riferimento ovvero, l'effettiva capacità dei candidati di realizzare le performance associate alle Aree di Attività cui le Unità di Competenze, oggetto di certificazione, sono riferite.

Pertanto, i candidati saranno valutati attraverso:

- A) prove tecnico-pratiche da cui emergono performance relative a ciascuna Area di Attività associata alla figura professionale di riferimento
- B) un colloquio che potrà vertere sia sui risultati delle "prove tecnico-pratiche" effettuate, sia su specifiche Conoscenze o Capacità riferibili alle Aree di Attività/Unità di Competenze oggetto di valutazione. Le modalità di svolgimento del colloquio saranno definite dalla Commissione all'atto del proprio insediamento.

il corso è completamente gratuito