



**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



## GREEN & BLUE ECONOMY

Attività integrate per l'empowerment, la formazione professionale, la certificazione delle competenze, l'accompagnamento al lavoro, la promozione di nuova imprenditorialità, la mobilità transnazionale negli ambiti della Green & Blue Economy

Operazione cofinanziata al 50 % dal Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014/2020

LINEA 1 – A1

PROGETTO "I-TURS" ICT E TURISMO IN SARDEGNA  
CUP E87B16001460009 - DCT 2016A1RO116 - CLP 1001031811GA160009

### SCHEDA CORSO

## ICT COMUNICAZIONE E ACCOGLIENZA NEL TURISMO

LINEA 1 – A1

Progetti a carattere regionale

### SINTESI DELL'AZIONE FORMATIVA

N.	MODULO	TOTALE	TEORIA	PRAT.	ALTER.
1	Turismo e sostenibilità	10	10	--	--
2	Lingua inglese (turistico)	40	30	10	--
3	Informatica applicata	30	10	20	--
4	Geografia del turismo	15	15	--	--
5	Normativa, contrattualistica e privacy	10	10	--	--
6	Comunicazione efficace e psicologia relazionale	15	5	10	--
7	Raccontare il territorio	20	10	10	--
8	ICT comunicazione e promozione	25	10	15	--
9	ICT e Gestione delle procedure di prenotazione	35	10	25	--
10	Alternanza	100	--	--	100
..	<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>110</b>	<b>90</b>	<b>100</b>



**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



## DATI GENERALI

Il progetto è stato affidato all'Ente di Formazione Professionale Promoform, in partenariato con Sardegna Sapere, BAN Sardegna (Business Angels Network), Legambiente Sardegna, ACLI Sardegna e GEA Ambiente e Turismo SCARL, nell'ambito dell'Avviso Pubblico "Attività integrate per l'empowerment, la formazione professionale, la certificazione delle competenze, l'accompagnamento al lavoro, la promozione di nuova imprenditorialità, la mobilità transnazionale negli ambiti della Green & Blue Economy" – Linea A1.

Le attività formative programmate sono finanziate dalla Regione Autonoma della Sardegna, Assessorato del lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale, nell'ambito delle sue competenze di *governance* del sistema della formazione professionale e con riferimento alle disposizioni vigenti per i programmi finanziati dal Fondo Sociale Europeo (FSE) attraverso il Programma Operativo Regionale (POR) 2014-2020. L'operazione è cofinanziata al 50 % dal Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014/2020

## OBIETTIVO

L'obiettivo della proposta progettuale è quello di favorire la creazione di nuove opportunità di lavoro nel settore dell'ICT, della comunicazione e dell'accoglienza turistica attraverso la formazione di 15 destinatari.

In particolare verranno trattate attraverso lezioni teoriche d'aula, laboratori ed esercitazioni e attività di alternanza presso imprese operanti nel settore di riferimento, le seguenti tematiche:

- Sostenibilità turistica e ambientale;
- Information and Communication Technologies (ICT);
- Informatica applicata;
- Comunicazione;
- Analisi e promozione del territorio;
- Procedure di prenotazione;
- Comunicazione in lingua straniera.

Il percorso risponde al fabbisogno formativo emerso grazie al coinvolgimento del tessuto imprenditoriale, che necessita di figure versatili nella gestione del turista, con competenze adeguate in materia di accoglienza e comunicazione, con un focus sui sistemi di comunicazione e gestione delle prenotazioni con sistemi innovativi ICT. Il corso è incentrato sull'acquisizione di capacità di analisi e comunicazione del contesto, "raccontare il territorio" attraverso la metodologia Storytelling, e sulle nuove tendenze del "turismo esperienziale": comunicare una meta turistica significa mettere in scena delle esperienze, coerenti con la vocazione della propria offerta e con le attese del segmento di clientela e del singolo cliente al quale ci si rivolge.

## OPPORTUNITA' LAVORATIVE E CONTESTO DI ESERCIZIO

La figura in uscita offre su richiesta - al banco e/o al telefono - le informazioni su attrazioni turistiche, patrimonio museale e culturale, prodotti tipici, luoghi da visitare, ristoranti, negozi, locali per il tempo libero eccetera. Assiste l'utente supportandolo per utilizzare servizi per la fruizione del territorio (noleggio auto, minibus, scooter, biciclette, prenotazione online di servizi turistici del territorio) fornendo informazioni e prenotazioni anche con l'ausilio delle nuove tecnologie informatizzate.

Opera, generalmente come dipendente, in organizzazioni o enti per la promozione turistica. Espleta con autonomia utilizzando dati e indirizzi ricevuti dagli Enti pubblici od operatori locali - le attività di informazione e di supporto al cliente per l'organizzazione della visita o soggiorno nella località turistica. Si rapporta al responsabile di agenzia ed alla clientela, e anche con il personale degli Enti preposti al turismo e alle organizzazioni turistiche (alberghi, compagnie di trasporti, ecc).



**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



## METODOLOGIE DIDATTICHE

La metodologia utilizzata è quella del "Mentoring" in cui l'esperto del settore trasferisce ai discenti competenze pratiche, operative e subito spendibili in campo lavorativo attraverso laboratori pratici di simulazione di contesti lavorativi e metodologie didattiche attive (project work, role playing, case study, simulazione). Il fine è quello di creare professionalità flessibili, che abbiano competenze in diverse tecniche/tecnologie e sappiano combinarle insieme per offrire un servizio innovativo.

Durante l'alternanza verranno consolidate le competenze, conoscenze e capacità acquisite mediante la diretta sperimentazione sul posto di lavoro. Durante l'alternanza gli allievi verranno seguiti dal tutor aziendale che avrà il compito di coordinare le varie azioni. L'attività si propone come strumento operativo necessario per valutare la rispondenza del know how acquisito in sede.

## AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO PER L'INCLUSIONE LAVORATIVA

Al termine del percorso formativo i destinatari che hanno portato a compimento il percorso didattico saranno seguiti in un percorso di orientamento al fine di facilitare l'inserimento lavorativo attraverso l'analisi sistematica delle caratteristiche personali, della motivazione, delle attitudini e interessi, del mercato del lavoro nello specifico settore di interesse. Il percorso di orientamento rappresenta un momento di sintesi, scambio e confronto sulle nuove opportunità di inserimento lavorativo a seguito dell'acquisizione delle nuove competenze tecnico-professionali.

## REQUISITI IN INGRESSO

Il corso è rivolto a 15 giovani disoccupati maggiorenni che abbiano non più di 35 anni compiuti (con particolare riferimento ai NEET<sup>1</sup>), residenti o domiciliati in Sardegna, di cui almeno il 45% donne.

Il titolo di studio richiesto per l'ammissione al percorso è la **Licenza media**. **Sono previste delle quote di genere tali per cui alle donne verrà riservato un numero di posti pari ad almeno il 45 per cento** rispetto al numero dei partecipanti complessivi.

## REPERTORIO REGIONALE DEI PROFILI DI QUALIFICAZIONE (RRPQ) (FIGURA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO)

**Codice 191 - Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica**

## AREA DI ATTIVITA' (ADA)/UNITA' DI COMPETENZA (UC) – ESTRAPOLATA DAL RRPQ DI RIFERIMENTO CODICE 191

**20027/630** Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

**20028/631** Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.

## SEDE ATTIVITA' DIDATTICA

L'attività teorica si svolgerà presso la sede della Promoform (Cagliari, via Venturi 14), in giorni ed orari che verranno stabiliti in base ad esigenze di carattere organizzativo e logistico.

## INSEGNAMENTI – LINEE GUIDA GENERALI

### MODULO 1

#### TURISMO E SOSTENIBILITA'

- Concetto di sostenibilità ambientale e i presupposti del turismo sostenibile;
- Turismo sostenibile: definizione ed evoluzione del concetto nel tempo;
- La dimensione internazionale per lo sviluppo sostenibile globale;
- Il ruolo della World Tourism Organization (UNWTO);
- Le interazioni tra l'attività turistica e l'ambiente e l'impatto dell'attività turistica sull'ambiente;
- Le misure ecologiche che riducono l'impatto dell'attività turistica sull'ambiente (fonti rinnovabili, prodotti ecologici, cibo

<sup>1</sup> NEET: acronimo inglese di "not (engaged) in education, employment or training". Indica persone non impegnate nello studio, né nel lavoro né nella formazione.



**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



a Km 0, ecc);

- Il concetto di “capacità di carico” di una destinazione: indicatori e parametri;
- Iniziative della Commissione europea a sostegno della sostenibilità del turismo;
- Il Sistema europeo di indicatori per il turismo;
- Tendenze di mercato del turismo sostenibile;
- Turismo responsabile: la scelta del consumatore;
- Turismo sostenibile non distruttivo: esempi virtuosi.

## MODULO 2

### LINGUA INGLESE (TURISTICO)

- Grammatica / Lessico: strutture sintattiche e verbali;
- Introduzione di termini specifici dell’area semantica;
- Writing: composizione di lettere, fax, e-mail formali di soggetto commerciale; composizione di presentazioni, reports, relazioni; compilazione di moduli;
- Speaking: Implementazione delle funzioni linguistiche comunicative; Simulazioni di interazione in contesti comunicativi;
- Grammatica: Prepositions of time and place (preposizioni di tempo e di luogo);
- Indirect questions (le domande indirette);
- Permission (chiedere ed esprimere un permesso);
- Must/have to/should (esprimere un obbligo o una necessità);
- Tense revision (ripasso dei tempi verbali);
- Comparative and superlative adjectives (aggettivi al comparativo e superlativo);
- The enquiry (la richiesta di informazioni);
- The reservation and the confirmation (la prenotazione e la conferma della prenotazione, sia con riferimento all’albergo che con riferimento ai biglietti aerei);
- Checking-in and checking-out at the hotel (il check-in e il check-out in albergo);
- The complaint (la lamentela);
- Words regarding.

## MODULO 3

### INFORMATICA APPLICATA

- Uso del computer e gestione dei file: introduzione a Word e creazione di un nuovo documento; descrizione delle principali voci di menù; gestione dei caratteri e formattazione del testo, stili di lavoro; controllo ortografico e revisioni di testo, creazione di tabelle, inserimento di immagini da file esterni; operazioni di impaginazione e visualizzazione in anteprima di stampa; conoscere le disposizioni di legge in materia di copyright, di privacy e di sicurezza.
- Foglio elettronico con applicazioni statistiche: descrizione delle voci di menù e della barra strumenti di un foglio elettronico; copiare, cancellare e spostare il contenuto di celle, righe, colonne e fogli di lavoro formattazione manuale di testo, dati e tabelle; formattazione condizionale; applicazione di formule aritmetiche e funzioni di calcolo automatico (principali funzioni);
- Presentazioni multimediali con applicazioni: introduzione a PowerPoint; descrizione delle principali voci di menù; creazione e modifiche di diapositive; inserimento immagini e grafici; visualizza presentazione e creazione di animazioni personalizzate; uso di pulsanti e autocomposizioni; creazione di una presentazione tecnica;
- Uso di internet e posta elettronica: l’accesso alle reti; considerazioni generali sulle reti tra calcolatori; visualizzazione e condivisione delle risorse; la gestione dei file in rete; la protezione in rete; reti informatiche ed internet; uso di internet, metodi di navigazione e utilizzo principali browser; descrizione di pacchetti per la gestione di electronic-mail e web-browser; i motori di ricerca; la trasmissione dati utilizzando il protocollo ftp.
- Creazione di materiale informativo e promozionale base: utilizzo software e app per la realizzazione, modifica e la stampa di contenuti quali pagine di giornale, volantini, flyer, banner e materiale informativo digitale (es: Publisher).

## MODULO 4



**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



## GEOGRAFIA DEL TURISMO

- Definizione del turismo;
- I fattori favorevoli al turismo del territorio;
- Tipologie e caratteristiche dei flussi turistici;
- La potenzialità di attrazione turistica di un territorio: il paesaggio, il turismo balneare, il turismo culturale e ambientale;
- I fattori tecnici (trasporto e alloggio);
- le zone di affluenza turistica;
- Definizione del turista tipologie ed evoluzione nel tempo;
- Il turismo in Sardegna: caratteristiche opportunità, minacce, punti di forza e di debolezza;
- Nuove destinazioni e nuovi prodotti: le “terre di mezzo”, la “coda lunga” e le esperienze.

## MODULO 5

### NORMATIVA, CONTRATTUALISTICA E PRIVACY

- La protezione dei dati personali nella gestione delle imprese ricettive e nelle procedure di prenotazione;
- Il codice in materia di protezione dei dati personali;
- La comunicazione elettronica;
- L'utilizzo della posta elettronica e di Internet nel rapporto di lavoro;
- La profilazione dei clienti da parte delle strutture ricettive;
- Modelli operati: l'informativa al cliente; l'acquisizione del consenso ecc.

## MODULO 6

### COMUNICAZIONE EFFICACE E PSICOLOGIA RELAZIONALE

- Elementi di psicologia relazionale;
- Comunicazione istituzionale organizzativa;
- Comunicazione interpersonale;
- Tecniche di comunicazione, di gestione dei colloqui informativi;
- Gli elementi del processo di comunicazione e i presupposti della comunicazione;
- Le regole d'oro del processo di comunicazione;
- I tre livelli della comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale;
- L'utilizzo delle parole a valenza positiva e le espressioni da evitare;
- I filtri e la caduta della comunicazione: come evitare la cancellazione e la distorsione del messaggio;
- L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore;
- Le peculiarità della comunicazione telefonica con il cliente;
- Tecniche di persuasione;
- Come instaurare un clima di fiducia con i nostri interlocutori;
- Tecniche di personalizzazione della comunicazione in funzione delle caratteristiche dell'interlocutore;
- La gestione delle situazioni critiche e di tensione;
- La customer satisfaction;
- Tecniche di rilevazione della customer satisfaction.

## MODULO 7

### RACCONTARE IL TERRITORIO

- Metodologie di analisi del territorio e ricerca delle informazioni;
- Metodologie di comunicazione turistica del territorio;
- Metodologie di storytelling;
- Metodologie di comunicazione efficace anche con l'ausilio di presentazioni e supporti multimediali;
- A partire dall'analisi degli attrattori turistici (culturali, storici, ambientali, sportivi ecc.), degli eventi, dei servizi turistici e delle attività economiche del territorio, i discenti saranno guidati dal docente a “raccontare il territorio” con strategie di comunicazione efficace.



**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



## MODULO 8

### ICT COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

#### Comunicazione ICT

- Tecniche di social media management;
- Tecniche di comunicazione online;
- Tecniche di promozione dei servizi turistici attraverso sistemi web;
- Gestione di portali istituzionali ad alta accessibilità attraverso sistemi di Content Management System (CMS);
- Utilizzo di soluzioni innovative a valore aggiunto: gli “Smart tag”, Soluzioni per dispositivi mobili: le applicazioni del turismo.

#### Promozione

- Tecniche di creazione itinerari turistici;
- Tecniche e metodologie di creazione di eventi e di prodotti turistici “esperienziali” e strategie di promozione via web;
- Creazione di materiale informativo di base;
- Strumenti e strategie per la creazione di reti tra operatori economici;
- Le applicazioni del turismo, utilizzo di piattaforme web di promozione territoriale.
- 

#### Digital Strategy

- Tecniche di analisi dei comportamenti dei clienti;
- Elementi di Digital operation: farsi trovare sui motori di ricerca, la web reputation, direct email marketing.

## MODULO 9

### ICT E GESTIONE DELLE PROCEDURE DI PRENOTAZIONE

- I sistemi tradizionali di vendita di prodotti turistici (diretta, agenzie, tour operator ecc.);
- Procedure e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.);
- web digital e nuovi canali di comunicazione e commercializzazione;
- E-commerce e le sue applicazioni in ambito turistico;
- Le evoluzioni dei servizi per il turismo ICT;
- Disintermediazione: le piattaforme web per prenotazione interattivi;
- Gli strumenti per la vendita diretta attraverso il web: caratteristiche e funzionalità delle piattaforme di vendita e prenotazione dei principali attori del mercato dei diversi segmenti di prodotto (vettori aerei, navali, catene alberghiere ecc.);
- Reintermediazione: i nuovi intermediari che operano attraverso piattaforme di social commerce (es. Groupon, Smartbox, Groupalia) e i meta search (Kayak, Tripadvisor, trivago, Google Hotel Finder, Skyscanner), ecc;
- Soluzioni per dispositivi mobili: le applicazioni del turismo ;
- Creare itinerari turistici con sistemi digitali: creazione di itinerari turistici con i punti di interesse e la georeferenziazione per creare nuovi itinerari e comunicazione d’informazione turistica;
- Principali software di prenotazione turistica: caratteristiche, funzionalità e utilizzo.

## MODULO 10

### ALTERNANZA

Applicare in ambito lavorativo i contenuti appresi durante il corso relativi le seguenti unità di competenze tecnico-professionali, corrispondenti alle UC previste dal profilo professionale:

- Fornire informazioni rispondenti alle richieste del cliente e illustrare maniera esaustiva i servizi proposti anche avvalendosi dei sistemi ICT;
- Eseguire le prenotazioni richieste dal cliente anche avvalendosi dei sistemi ICT.