



Unione europea  
Fondo sociale europeo



REGIONE  
PUGLIA



## MI FORMO E LAVORO

**Avviso pubblico per la concessione di un voucher formativo e voucher di servizio per l'accompagnamento al lavoro in favore di disoccupati (atto dirigenziale di approvazione n. 383 del 03 luglio 2018)**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Percorso Formativo</b>      | <b>Accoglienza Turistica Dei Clienti Internazionali</b>  |
| <b>Obiettivi del modulo</b>    | <p>Il turismo è uno dei settori più importanti delle moderne economie, elusivo e dinamico, composto da servizi diversi consumati contemporaneamente, bisognoso di poliedriche competenze linguistiche e comunicative in virtù della sua inarrestabile internazionalizzazione. Obiettivo principale del corso in "Accoglienza turistica dei clienti internazionali" è fornire ai corsisti competenze spendibili in ambito turistico in Puglia, territorio di vocazione turistica internazionale (russi, arabi, inglesi, tedeschi etc..) che ha pertanto bisogno di figure specializzate nella gestione dell'accoglienza turistica. Russi, giapponesi, americani, cinesi e arabi. I clienti di questi paesi sono più del 70% degli arrivi turistici previsti negli ultimi anni. Per questo è necessario essere preparati al loro arrivo, che in realtà è un trend già attuale.</p> |
| <b>Durata (in ore)</b>         | 210  |
| <b>Prerequisiti d'ingresso</b> | <p>I prerequisiti d'ingresso sono quelli riportati nell'Avviso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- essere residenti o domiciliati in un Comune della Regione Puglia.</li> <li>- avere compiuto il 18esimo anno di età;</li> <li>- essere disoccupati secondo la definizione di cui all'art. 19 del D.lgs 150/2015 e privi di strumenti di sostegno al reddito;</li> <li>- essere disoccupati secondo quanto definito dall'art. 19 del D.lgs 150/2015 e beneficiari di strumenti di sostegno al reddito.</li> <li>- aver conseguito il titolo di Scuola Secondaria di Secondo grado</li> <li>- conoscenza della lingua inglese, anche scolastica.</li> </ul> <p>Se cittadini non comunitari devono essere in possesso di regolare permesso di soggiorno che consente attività lavorativa.</p>   |
| <b>Contenuti minimi</b>        | <p>Il percorso formativo della durata di 210 ore si articola in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 125 ore di teoria</li> <li>- 85 ore di pratica ed esercitazioni in aula.</li> </ul> <p>STRUTTURA DEL PERCORSO FORMATIVO:<br/>Modulo 1 - COMUNICAZIONE, MARKETING, TERRITORIO<br/>durata di 40 ore (30 ore teoria - 10 ore pratica/esercitazioni)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accoglienza e assistenza ai clienti;</li> <li>• marketing dei servizi ricettivi;</li> <li>• promozione e la valorizzazione dei servizi ricettivi e dei prodotti;</li> <li>• risorse e opportunità del territorio.</li> </ul>   |



Unione europea  
Fondo sociale europeo



REGIONE  
PUGLIA



#### Modulo 2 - NORMATIVA E INFORMATICA

durata di 30 ore (10 ore teoria - 20 ore pratica/esercitazioni)

- strumenti e normativa del settore;
- cenni in materia di tutela privacy e qualità;
- funzionalità di Word processing, posta elettronica, internet e fogli di calcolo.

#### Modulo 3 - ACCOGLIENZA DEI CLIENTI INTERNAZIONALI

durata di 50 ore (40 ore teoria - 10 ore pratica/esercitazioni)

- tecniche di incoming e accoglienza turistica dei clienti arabi, russi, americani, asiatici, europei.

#### Modulo 4 - LINGUA INGLESE e INGLESE TURISTICO

durata di 60 ore (20 ore teoria - 40 ore pratica/esercitazioni)

- comunicazione in lingua inglese (speaking/listening) a livello B1;
- conversazione con madrelingua inglese;
- geografia turistica in inglese (clil);
- inglese turistico.

#### Modulo 5 - PSICOLOGIA TURISTICA

durata di 30 ore (25 ore teoria - 5 ore pratica)

- la Psicologia del Turismo;
- approccio storico e metodologico;
- il comportamento turistico: fase percettiva, fase motivazionale, fase esecutiva, azione;
- processi cognitivi e tratti di personalità nella scelta del turista;
- le ricerche quantitative e qualitative sulle caratteristiche strutturali psicologiche che contraddistinguono il fenomeno turistico.
- la soddisfazione del turista, dalla customer satisfaction al customer relationship management;
- il ruolo dell'empatia;
- dalla ricerca psicologica sul turista alla formazione per l'operatore per un turismo di qualità.

**Sede**

Locorotondo (BA) - Via Traversa di Via Fasano - Vico Grazia Deledda 24 - 28

**Attestazione finale**

Attestato di Frequenza con profitto