REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore della promozione e accoglienza turistica**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore della promozione e accoglienza turistica**
Durata percorso Formativo	anni
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 23 - Servizi turistici
Area di Attività	ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale
Processo	Servizi di viaggio e accompagnamento
Sequenza di processo	Sviluppo di piani di promozione turistica
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore della promozione e accoglienza turistica
Descrizione qualificazione	L'operatore della promozione e accoglienza turistica riceve ed accoglie i turisti e soddisfa le loro esigenze di informazione inerenti l'offerta di servizi sul territorio. Svolge, quindi, le attività ascrivibili all'area della relazioni con i clienti curandone la corretta comunicazione e la rilevazione della customer satisfaction. Fornisce informazioni di tipo turistico circa itinerari, luoghi da visitare, forme di intrattenimento ecc. Presta servizio presso strutture quali i punti di Informazione e Accoglienza Turistica (IAT) o presso associazioni di categoria (es. associazioni di albergatori) o presso consorzi di sviluppo turistico (spesso a partecipazione pubblica o privi di scopo di lucro). Nello svolgimento del suo lavoro si raccorda con i responsabili del servizio di informazione ed accoglienza oltre che con i responsabili della struttura presso cui opera assumendosi la responsabilità dei propri compiti. Svolge il proprio lavoro prevalentemente a contatto con il pubblico.
Referenziazione ATECO 2007	I.55.10.00 - Alberghi I.55.20.10 - Villaggi turistici I.55.20.20 - Ostelli della gioventù I.55.30.00 - Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte N.79.11.00 - Attività delle agenzie di viaggio N.79.12.00 - Attività dei tour operator N.79.90.19 - Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
Referenziazione ISTAT CP2011	4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti
Codice ISCED-F 2013	1015 Travel, tourism and leisure
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	180
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	210
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla	120

durata d’aula	
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	90
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all’obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce "Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all’estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all’A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell’attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attività. Non è ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all’attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l’attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all’attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	1. Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per "Operatore della promozione e accoglienza turistica"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	16 anni
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative
ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE	

1 - Accoglienza e assistenza al cliente
2 - Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria
3 - Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti
4 - Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**300**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Accoglienza e assistenza al cliente**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accoglienza e assistenza al cliente (1)
Descrizione della performance da osservare	Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.)e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso 2. Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 3. Definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente 4. Cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente 5. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 6. Assistere il cliente nella fruizione del servizio reso
Conoscenze	1. Elementi di marketing dei servizi turistici 2. Principali sistemi operativi ed applicazioni software. 3. Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente 4. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento 5. Terminologia di settore in lingua straniera 6. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto 7. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria (124)
Descrizione della performance da osservare	Attività di segreteria gestita in maniera efficace
Descrizione breve	
Abilità	1. Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) 2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro 4. Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) 5. Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. 6. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche 7. Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita 8. Applicare tecniche di accoglienza della clientela
Conoscenze	1. Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio 2. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Elementi di amministrazione aziendale 4. Elementi di comunicazione interpersonale 5. Modulistica di tipo bancario e assicurativo 6. Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti 7. Principi di customer satisfaction 8. Struttura e criteri di redazione di testi
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti (220)
Descrizione della performance da osservare	Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente
Descrizione breve	
Abilità	1. Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi 2. Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte 3. Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela 4. Applicare tecniche di accoglienza della clientela 5. Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera
Conoscenze	1. Elementi di geografia turistica 2. Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto 3. Tecniche di accoglienza del cliente 4. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti 5. Tecniche di promozione e vendita 6. Terminologia di settore in lingua straniera 7. Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti 8. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.4	
Denominazione unità formativa	**Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Raccolta, selezione e catalogazione delle informazioni turistiche (370)
Descrizione della performance da osservare	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilita' e disponibilita' di aggiornamento
Descrizione breve	
Abilità	1. Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc. 2. Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti 3. Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti 4. Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione e l'archiviazione delle informazioni turistiche
Conoscenze	1. Elementi di geografia turistica 2. Elementi storia del territorio 3. Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc 4. Offerta turistica locale 5. Principali software per la gestione dei flussi informativi 6. Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica 7. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	