



Corso di formazione professionale per *Operatore della promozione e accoglienza turistica* (300 ore)

DESCRIZIONE INTERVENTO

Il corso per Operatore della promozione e accoglienza turistica è un intervento formativo rivolto prevalentemente ai cittadini residenti nei Comuni di Santa Croce del Sannio (BN) e Circello (BN), interessati a sviluppare competenze operative nel settore turistico, con particolare attenzione all'accoglienza del visitatore, alla promozione del territorio e alla valorizzazione delle sue risorse.

Il percorso si propone di formare figure professionali in grado di operare a contatto diretto con il pubblico, all'interno di strutture ricettive, punti informativi, servizi di assistenza turistica, eventi culturali e ambienti di promozione locale, fornendo informazioni, supporto e orientamento ai visitatori, con un'attenzione particolare alla qualità del servizio e alla comunicazione efficace.

Il progetto non costituisce solo un'opportunità formativa e professionale per i partecipanti, ma rappresenta un valore aggiunto per l'intera comunità, in quanto contribuisce a rafforzare il sistema di accoglienza del territorio, migliorare l'esperienza dei visitatori, stimolare la conoscenza del patrimonio locale, e incentivare nuove dinamiche economiche e occupazionali legate al turismo.

Gli operatori formati saranno in grado di rappresentare il territorio in maniera competente e coinvolgente, diventando un punto di riferimento per i turisti e una risorsa preziosa per il sistema locale dell'accoglienza. Inoltre, la loro presenza potrà favorire la creazione di una rete tra enti, strutture ricettive, associazioni culturali e istituzioni pubbliche, rafforzando l'identità e la visibilità del territorio.

Il corso si configura pertanto come un'opportunità strategica per i comuni coinvolti, capace di coniugare formazione, occupabilità e sviluppo locale, promuovendo una cultura dell'accoglienza più professionale, partecipata e orientata alla qualità.

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE

SEP 23 - Servizi turistici

DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA RRTQ REGIONE CAMPANIA

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.

LIVELLO EQF 3

REFERENZIAZIONE ATECO 2007 ISTAT

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 CP ISTAT 2021 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

PROCESSO Servizi di viaggio e accompagnamento

SEQUENZA Sviluppo di piani di promozione turistica

AREA DI ATTIVITÀ ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

ATTIVITÀ

- Accoglienza e assistenza al cliente
- Gestione della relazione con il cliente attraverso l'uso professionale della lingua nazionale e straniera
- Gestione delle relazioni informative, promozionali e commerciali (solo biglietteria) con i clienti
- Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.
- Svolgimento delle attività di supporto funzionali alla fruizione da parte del cliente delle opportunità e dei servizi turistici disponibili
- Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche
- Rilevamento della customer satisfaction

RISULTATI ATTESI

- RA1: Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse, effettuando le prenotazioni e le procedure previste per l'acquisto dei biglietti
- RA2: Curare i sistemi integrati di informazione (bachecche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante
- RA3: Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti di rilevazione (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio erogato

DESTINATARI DELL'INTERVENTO FORMATIVO residenti dei Comuni di Santa Croce del Sannio (BN) e Circello (BN)

GRADUATORIA E CRITERI DI PRIORITÀ

- Priorità per i cittadini residenti nei comuni di Comuni di Santa Croce del Sannio (BN) e Circello (BN)
- Se le richieste dei residenti sono inferiori ai posti disponibili è consentita l'iscrizione anche a cittadini non residenti nei Comuni interessati.
- Se le richieste dei residenti sono superiori ai posti disponibili la formazione della graduatoria di ammissione al corso seguirà il criterio cronologico di presentazione della domanda (Protocollo interno GIADA ONLUS).

REQUISITI MINIMI DI INGRESSO 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

GRADO MINIMO D'ISTRUZIONE PREVISTO Diploma di scuola media inferiore

ETÀ MINIMA PREVISTA IN INGRESSO 18 anni

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

- **Modulo da compilare** (Allegato_A_Modulo_Iscrizione reperibile presso la sede della Giada Onlus e attraverso il seguente link <https://tracce.cloud/formazione-borghi>).
- **Dove e come presentare la domanda:** consegna a mano presso la segreteria della Giada Onlus / via mail ordinaria utilizzando l'indirizzo mail giada.amministrazione@live.it
- **Documenti da allegare:** Documento di Identità/Permesso di Soggiorno - Autocertificazione di residenza -

Titolo di studio richiesto in ingresso

- **Termine ultimo per la presentazione delle domande:** ore 24:00 del 09/11/2025

DURATA COMPLESSIVA 300 ore

Durata aula: **210 ore**

Durata massima DAD aula: **210 ore (100% ore aula)**

Durata stage: **90 ore**

PERIODO PREVISTO DI SVOLGIMENTO Novembre 2025 – Giugno 2026

METODOLOGIE DI APPRENDIMENTO

- ✓ e-learning / formazione a distanza: lezione frontale in DAD sincrona
- ✓ EAS episodi di apprendimento situato
- ✓ lezione interattiva
- ✓ lezione multimediale
- ✓ videolezione
- ✓ lavori di gruppo
- ✓ apprendimento cooperativo (cooperative learning)
- ✓ feedback strutturato
- ✓ role playing / simulazioni
- ✓ problem based learning (PBL)
- ✓ studio di casi (case study)
- ✓ apprendimento sul campo (on-the-job training) attraverso stage/tirocinio curriculare
- ✓ job shadowing
- ✓ action learning
- ✓ debriefing
- ✓ autovalutazione e valutazione tra pari (peer review)
- ✓ peer tutoring (tutoraggio tra pari)
- ✓ mentoring / coaching

STRUMENTI DI APPRENDIMENTO

- ✓ piattaforme e-learning
- ✓ video didattici e tutorial
- ✓ presentazioni multimediali
- ✓ risorse didattiche online
- ✓ libri di testo
- ✓ dispense e schede di approfondimento sussidi didattici
- ✓ materiale prodotto dall'insegnante
- ✓ strumenti digitali
- ✓ stage pratico

RISORSE STRUMENTALI

Piattaforma e-learning "Zoom Meetings"

REQUISITI MINIMI DI VALUTAZIONE E DI ATTESTAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI

1. 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"

EVENTUALI ULTERIORI INDICAZIONI - CALENDARIO SETTIMANALE 5h/giorno (aula/stage) dal Lunedì al Venerdì

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*

ESAME FINALE

Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti.

STRUTTURA DELL'INTERVENTO

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 fruibilità e disponibilità 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)	