

Scheda dettagliata corso di formazione Reskilling Catalogo regionale dell'offerta formativa GOL (rev. Gennaio 2025)

Titolo del corso: "Competenze tecniche per la segreteria turistica"

Parte A SOGGETTO REALIZZATORE DELLA FORMAZIONE

A.1 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

| | |
|---------------------------------|---|
| Denominazione e ragione sociale | NEW CONSULTING CORSI & CO S.A.S. |
| Referente | Cognome e nome: Sciarrone Adriana Tel. 075/9149385 Email: corsi@newconsultingcorsi.it Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria): newconsultingsas@pec.it |

in partenariato con (compilare se necessario)

| | |
|---------------------------------|--|
| Denominazione e ragione sociale | EXPERT S.A.S. |
| Referente | Cognome e nome: Giuseppe Albucci Tel. 0744 062120 – 340 9786682 Email info@expertformazione.it |

Parte B AREA DELL'OFFERTA FORMATIVA

B.1 Area di formazione (con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022 e DCS n. 2781 del 23.12.2024)

- ☐ 1 Efficienza energetica
- ☐ 2 Mobilità sostenibile
- ☐ 3 Nuove tecnologie della vita
- ☐ 4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

X 5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

☐ 6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

Parte C

RIFERIMENTO PROFESSIONALE DELL'OFFERTA FORMATIVA

C.1 Denominazione del profilo di riferimento

Competenze tecniche per la segreteria turistica

C.2 Descrizione sintetica del profilo di riferimento (max 500 caratteri)

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, comunicando anche in lingua inglese.

C.3 Riferimento ai Repertori delle qualificazioni professionali

☐ Il percorso è stato progettato con riferimento:

al profilo Operatore della promozione e accoglienza turistica

presente nel Repertorio Nazionale delle Qualificazioni Professionali: Regione Campania
(ripetere se necessario)

C.4. Inquadramento livello EQF

3

C.5 Settore economico professionale (SEP) (indicare il SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

SEP 23 - Servizi turistici

C.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

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

C.7 Classificazione ISTAT CP 2011

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

C. 8 Classificazione ISTAT 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

C. 9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza¹

| N. | Unità di competenza |
|----|--|
| 1 | UC -Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. |
| 2 | UC - Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria |
| 3 | UC - Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti |
| 4 | Segmento formativo: Lingua inglese nel contesto professionale (livello B2 QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE). |

C.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

| Unità di competenze | |
|---|---|
| Titolo UC | UC 1 -Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente. |
| Repertorio e profilo di riferimento | Regione/PA: Campania Profilo: Operatore della promozione e accoglienza turistica |
| Area di Attività (ADA) | ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio | Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio ed assistenza durante la fruizione; somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio. |

¹ Le unità di competenza da acquisire con la partecipazione al corso proposto dovranno fare riferimento in maniera prioritaria e prevalente ad UC repertorate a livello regionale o nazionale (Atlante Lavoro e Qualificazioni), rispettandone esattamente la descrizione. Ove sulla base di analisi dei fabbisogni espresse dal territorio emergano fabbisogni di competenze non riconducibili ad UC repertorate, con riguardo in particolare alle transizioni digitale ed ecologica in corso, il soggetto realizzatore potrà proporre UC di nuova elaborazione aggiuntive e distinte, di cui sarà data evidenza anche nell'Attestato di messa in trasparenza rilasciato, correlandole a UFC/segmenti formativi sempre in rapporto 1:1.

| | |
|--------------------------|--|
| regionale di riferimento | Repertorio Regione Campania. |
| Risultato atteso | Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente |
| Conoscenze minime | <ol style="list-style-type: none"> 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 |
| Abilità minime | <ol style="list-style-type: none"> 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 |

| Unità di competenze | |
|--|---|
| Titolo UC | UC 2 -Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria |
| Repertorio e profilo di riferimento | <p>Regione/PA: Campania</p> <p>Profilo: Operatore della promozione e accoglienza turistica</p> |
| Area di Attività (ADA) | ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita; gestione dei documenti di base finanziari e contabili, corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio. Repertorio Regione Campania |
| Risultato atteso | Attività di segreteria gestita in maniera efficace |
| Conoscenze minime | <ul style="list-style-type: none"> • Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio • Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) • Elementi di amministrazione aziendale • Elementi di comunicazione interpersonale • Modulistica di tipo bancario e assicurativo • Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti • Principi di customer satisfaction • Struttura e criteri di redazione di testi |

| | |
|--|--|
| Abilità minime | <ul style="list-style-type: none"> Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita Applicare tecniche di accoglienza della clientela |
| Unità di competenze | |
| Titolo UC | UC 2 -Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria |
| Repertorio e profilo di riferimento | <p>Regione/PA: Campania</p> <p>Profilo: Operatore della promozione e accoglienza turistica</p> |
| Area di Attività (ADA) | ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | Gestione efficace dei documenti in entrata ed uscita; gestione dei documenti di base finanziari e contabili, corretto utilizzo delle apparecchiature d'ufficio. Repertorio Regione Campania |
| Risultato atteso | Attività di segreteria gestita in maniera efficace |
| Conoscenze minime | <ul style="list-style-type: none"> Applicazioni informatiche per l'attività d'ufficio Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) Elementi di amministrazione aziendale Elementi di comunicazione interpersonale Modulistica di tipo bancario e assicurativo Tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti Principi di customer satisfaction Struttura e criteri di redazione di testi |
| Abilità minime | <ul style="list-style-type: none"> Utilizzare strumenti e tecniche per la redazione e predisposizione di testi di varia natura (lettere commerciali, newsletter, annunci, report, ecc.) Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) Provvedere all'organizzazione di trasferte di lavoro Provvedere all'organizzazione di riunioni in presenza e a distanza (es. videoconferenza) Curare il disbrigo di pratiche con banche, istituti di crediti, assicurazioni, ecc. Curare il disbrigo di pratiche burocratiche |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di protocollazione ed archiviazione di documenti in entrata ed uscita • Applicare tecniche di accoglienza della clientela |
|--|---|

| Unità di competenze | |
|--|--|
| Titolo UC | UC 3 Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti |
| Repertorio e profilo di riferimento | Regione/PA: Campania Profilo: Operatore della promozione e accoglienza turistica |
| Area di Attività (ADA) | ADA.23.03.02 - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale |
| Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento | Informazioni rispondenti alle richieste del cliente servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente. Repertorio regione Campania |
| Risultato atteso | Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente |
| Conoscenze minime | <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di geografia turistica • Modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche del servizio offerto • Tecniche di accoglienza del cliente • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti • Tecniche di promozione e vendita • Terminologia di settore in lingua straniera • Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti • Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale |
| Abilità minime | <ul style="list-style-type: none"> • Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi • Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte |

- Cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela
- Applicare tecniche di accoglienza della clientela
- Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera

Parte D

ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA

D.1 Titolo del percorso formativo

Competenze tecniche per la segreteria turistica

D.2 Analisi dei fabbisogni e risultati attesi del percorso (max 3.000 caratteri)

Descrivere l'analisi dei fabbisogni delle imprese del territorio regionale

L'analisi dei fabbisogni svolta ai fini della realizzazione della presente proposta formativa ha evidenziato la conformità del profilo proposto ai dati occupazionali nel settore del turismo nella regione Umbria. Il percorso formativo di "Competenze tecniche per la segreteria turistica" risponde a quanto previsto dalle previsioni di Union Camere con il sistema Excelsior Umbria che evidenzia come le figure professionali che posseggono competenze tecniche nel turismo siano estremamente richiesti, con previsione di collocamento di oltre 200 unità solo in questo settore. Le dimensioni delle imprese che beneficeranno della figura sono perlopiù da 1 a 9 dipendenti rappresentanti il 44,8% del totale, il numero delle assunzioni nel settore turistico in previsione dal sistema Excelsior rappresenta l'82,8% (dei 3.070 unità nel prossimo trimestre febbraio-aprile 2025) per la provincia di Perugia e il 17,2% per la provincia di Terni. Si ritiene pertanto che la figura proposta risponda a pieno titolo alle necessità di collocamento nel settore turistico sia in Umbria ma anche in altre regioni.

D.3 Destinatari del percorso formativo – eventuali requisiti di accesso

Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.

I destinatari ovvero i beneficiari del Programma GOL sono i percettori di ammortizzatori sociali in costanza e in assenza di rapporto di lavoro (NASPI e DIS-COLL), i percettori di reddito di cittadinanza, i lavoratori fragili o vulnerabili (giovani NEET con meno di 30 anni), donne in condizioni di svantaggio, persone con disabilità, lavoratori maturi di 55 anni e oltre, altri lavoratori con minori chance. Il beneficiario inserito nei percorsi di Upskilling/Reskilling può pertanto accedere anche ai percorsi di formazione brevi sulle competenze digitali e l'utilizzo delle tecnologie informatiche.

Requisiti di ammissione: Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione. Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo. I cittadini extracomunitari devono

disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso. Conoscenza della lingua Inglese livello base.

D.4 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare)

170 di cui 71 di fad

D.5 Articolazione del percorso formativo

| N. | Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare | Denominazione UC di riferimento | Durata (ore) | di cui FAD |
|--------|--|--|--------------|------------|
| 1 | Accoglienza e assistenza al cliente | Accogliere e assistere il cliente | 40 | 16 |
| 2 | Operazioni di disbrigo degli affare generali e delle attività di segreteria | Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria | 50 | 20 |
| 3 | Gestire la comunicazione e le relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti | Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti | 50 | 20 |
| 4 | Segmento formativo: Lingua inglese nel contesto professionale (livello B2 QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE). | | 30 | 15 |
| Totale | | | 170 | 71 |

D.6 Riconoscimento dei crediti formativi

| | |
|--|---|
| Moduli/segmenti/UFC per i quali non è eventualmente previsto il riconoscimento dei crediti di frequenza e motivazione della proposta | Nessun riconoscimento crediti previsto. |
|--|---|

D.7 Caratteristiche dei singoli segmenti/UFC (ripetere per ogni UFC)

| | | |
|---|--|------------|
| Numero UFC/segmento | 1 | |
| Titolo UFC/segmento | Accoglienza e assistenza al cliente | |
| Denominazione UC di riferimento | Accogliere e assistere il cliente | |
| Obiettivo formativo | Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente | |
| Contenuti e progressione delle attività | Durata (ore) | di cui FAD |
| | 40 | 16 |
| Totale durata UFC/segmento | 40 | 16 |

| | |
|---------------------|---|
| Numero UFC/segmento | 2 |
|---------------------|---|

| | | |
|---|---|------------|
| Titolo UFC/segmento | Operazioni di disbrigo degli affari generali e delle attività di segreteria | |
| Denominazione UC di riferimento | Disbrigo del lavoro di ufficio e delle attività di segreteria | |
| Obiettivo formativo | Attività di segreteria gestita in maniera efficace | |
| Contenuti e progressione delle attività | Durata (ore) | di cui FAD |
| | 50 | 20 |
| Totale durata UFC/segmento | 50 | 20 |

| | | |
|---|--|------------|
| Numero UFC/segmento | 3 | |
| Titolo UFC/segmento | Gestire la comunicazione e le relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti | |
| Denominazione UC di riferimento | Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti | |
| Obiettivo formativo | Attività di segreteria gestita in maniera efficace | |
| Contenuti e progressione delle attività | Durata (ore) | di cui FAD |
| | 50 | 20 |
| Totale durata UFC/segmento | 50 | 20 |

| | | |
|---|--|------------|
| Numero UFC/segmento | 4 | |
| Titolo UFC/segmento | Segmento formativo: Lingua inglese nel contesto professionale (livello B2 Quadro di riferimento Europeo delle Lingue | |
| Denominazione UC di riferimento | // | |
| Obiettivo formativo | Utilizzare la lingua inglese in contesti professionali – _livello avanzato (livello B2). QUADRO DI RIFERIMENTO EUROPEO DELLE LINGUE. Acquisire le conoscenze dei principali costrutti della lingua inglese per essere in grado di gestire colloqui di media complessità, anche telefonici, o scrivere mail, fare preventivi, redigere report | |
| Contenuti e progressione delle attività | Durata (ore) | di cui FAD |
| | 30 | 15 |
| Totale durata UFC/segmento | 30 | 15 |

D.8 Tipo di attestazione prevista

X ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

☐ QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

☐ ABILITAZIONE

☐ ALTRO (indicare): _____

Eventuali Note:

D.9 Elenco delle imprese disponibili ad ospitare i tirocini curriculari

| | |
|--|--|
| Ragione sociale | |
| Indirizzo sede legale e operativa | |
| Indirizzo sede operative (se diverso dal precedente) | |
| ATECO | |
| n. dipendenti | |

D.10 Sedi di svolgimento del percorso (fare riferimento esclusivamente alle sedi riconosciute in esito agli Avvisi ex DGR n. 627/2022 e DCS n. 2130/2024)

| | |
|-----------|----------------------------------|
| N. sede | 1 |
| Indirizzo | Fossato di Vico, via Flaminia 19 |

| | |
|-----------|-------------------------------|
| N. sede | 2 |
| Indirizzo | Terni, via Lucio Libertini 20 |

| | |
|-----------|--|
| N. sede | 3 |
| Indirizzo | Castiglione del Lago, via Carducci 7-K-L |

| | |
|-----------|---------------------------------------|
| N. sede | 4 |
| Indirizzo | Assisi, via Santa Maria delle Rose 17 |

| | |
|-----------|---|
| N. sede | 5 |
| Indirizzo | Perugia, Via Luigi Catanelli 23 Ponte S. Giovanni |

| | |
|-----------|---------------------------------|
| N. sede | 7 |
| Indirizzo | Bastia Umbria, Piazza Moncada 1 |

| | |
|-----------|----------------------------|
| N. sede | 8 |
| Indirizzo | Perugia, Via Bruno Colli 4 |

| | |
|-----------|-----------------------------------|
| N. sede | 9 |
| Indirizzo | Valtopina, via Santa Cristina snc |

| | |
|-----------|-----------------------------|
| N. sede | 10 |
| Indirizzo | Spoletto, via G. Saragat 16 |

| | |
|-----------|-------------------------------------|
| N. sede | 11 |
| Indirizzo | Città di Castello, Via Cortonese 42 |

| | |
|-----------|---------------------------|
| N. sede | 12 |
| Indirizzo | Orvieto, Piazza Corsica 2 |

| | |
|-----------|--------------------------------------|
| N. sede | 13 |
| Indirizzo | Perugia, Largo Cacciatori delle Alpi |

| | |
|-----------|-----------------------------|
| N. sede | 14 |
| Indirizzo | Terni, Via Luigi Galvani 11 |

| | |
|-----------|---------------------------|
| N. sede | 15 |
| Indirizzo | Terni, Via San Vincenzo 6 |

N. sede 16

Indirizzo Gubbio, via Gioia

(ripetere se necessario)