



ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE  
DIREZIONE GENERALE SERVIZIO FORMAZIONE

**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

### SCHEDA CORSO

## TURISMO 2.0: ICT NELLA GESTIONE DEI SERVIZI TURISTICI

### LINEA B

Progetti a carattere sub-regionale

### SINTESI DELL'AZIONE FORMATIVA

N.	MODULO	TOTALE	TEORIA	PRAT.	ALTER.
1	Lingua inglese per il turismo	50	50	--	--
2	Lingua tedesca per il turismo	50	50	--	--
3	Informatica applicata	100	100	--	--
4	ICT Comunicazione e Gestione dell'accoglienza	100	50	--	50
5	ICT nella Gestione dei servizi turistici	100	50	--	50
..	<b>Totale</b>	<b>400</b>	<b>300</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

### REQUISITI IN INGRESSO

Inattivi, inoccupati, disoccupati, con particolare riferimento ai disoccupati di lunga durata, residenti o domiciliati in Sardegna. **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.

Il titolo di studio richiesto per l'ammissione al percorso è il Diploma di scuola media inferiore.

### SEDE E ORARI

L'attività si svolgerà presso sede sita nel comune di Tortolì nei giorni compresi dal lunedì al venerdì, per un totale complessivo che verrà stabilito in base ad esigenze di carattere organizzativo e logistico.



ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE  
DIREZIONE GENERALE SERVIZIO FORMAZIONE

**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



## RIFERIMENTO FIGURA PROFESSIONALE

PROFILO	Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica
Codice profilo	191
Settore	Servizi turistici, ricettivi e di ristorazione
Descrizione	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.
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Contesto di esercizio	Opera, generalmente come dipendente, in organizzazioni od 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 è in relazione innanzitutto con i clienti, ma anche con il personale degli Enti preposti al turismo e con le organizzazioni turistiche (alberghi, compagnie di trasporti, ecc...).

## ANAGRAFICA AREE DI ATTIVITA' (ADA) E UNITA' DI COMPETENZA (UC)

ADA 20027 - UC 630	Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative</li> <li>2. Erogare informazioni turistiche appropriate anche in lingua straniera</li> <li>3. Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste</li> <li>4. Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi</li> <li>5. Raccontare attraverso una comunicazione efficace le peculiarità del territorio</li> <li>6. Utilizzare i canali di comunicazione in relazione al target turistico</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di geografia turistica</li> <li>2. Elementi di psicologia e tecniche di comunicazione efficace</li> <li>3. I processi comunicativi nell'esperienza turistica</li> <li>4. Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale</li> <li>5. Modalità di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</li> <li>6. Tecniche di comunicazione e relazione interpersonali</li> <li>7. Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposta</li> </ol>
Performance	Fornire informazioni rispondenti alle richieste del cliente e illustrare maniera esaustiva i servizi proposti
Certificazione finale	Certificazione di competenze
Prove d'esame	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Test a risposta multipla multidisciplinare</li> <li>2 - Prova professionalizzante (simulazione o colloquio)</li> <li>3 - Colloquio</li> </ol>
Livello EQF	3



ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE  
DIREZIONE GENERALE SERVIZIO FORMAZIONE

**Promoform**

Ente di Formazione Professionale



ADA 20028 - UC 631	Gestione delle procedure di prenotazione di servizi turistici, visite, biglietteria, ecc.
Abilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificare la disponibilità del servizio ai diversi canali di vendita, diversi fornitori e diversi sistemi di prenotazione in uso</li> <li>2. Fornire informazioni relative agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera</li> <li>3. Promuovere e vendere i servizi disponibili</li> <li>4. Effettuare prenotazioni avvalendosi di servizi tradizionali o tecnologicamente innovativi</li> </ol>
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lingua straniera per la comunicazione scritta ed orale</li> <li>2. Opportunità turistiche offerte dal territorio</li> <li>3. Organizzazione della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>4. Procedure e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.</li> </ol>
Performance	Eeguire le prenotazioni richieste dal cliente
Certificazione finale	Certificazione di competenze
Prove d'esame	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Test a risposta multipla multidisciplinare</li> <li>2 - Prova professionalizzante (simulazione o role playing)</li> <li>3 - Colloquio</li> </ol>
Livello EQF	3

#### ANAGRAFICA MODULI FORMATIVI

Modulo 1	Lingua inglese per il turismo
N. ore totali	50
Tipologia del modulo	Tecnico professionale – Competenza chiave
Contenuti del modulo	<p><b>Grammatica/Lessico:</b> strutture sintattiche e verbali; Introduzione di termini specifici dell'area semantica.</p> <p><b>Writing:</b> composizione di lettere, fax, e-mail formali di soggetto commerciale; composizione di presentazioni, reports, relazioni; compilazione di moduli.</p> <p><b>Speaking:</b> Implementazione delle funzioni linguistiche comunicative; Simulazioni di interazione in contesti comunicativi.</p> <p><b>Grammatica:</b> 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).</p> <p><b>Argomenti:</b> 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 (lessico relativo a): Accommodations: different kinds of hotel, the hostel, the bed&amp;breakfast, the resort (le sistemazioni: diverse tipologie di albergo, l'ostello, il B&amp;B, il resort,...).</p>



ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE  
DIREZIONE GENERALE SERVIZIO FORMAZIONE

**Promoform**

Ente di Formazione Professionale



<b>Modulo 2</b>		<b>Lingua tedesca per il turismo</b>
N. ore totali	50	
Tipologia del modulo	Tecnico professionale – Competenza chiave	
Contenuti del modulo	<p><b>Lessico:</b> strutture sintattiche e verbali. Introduzione di termini specifici dell'area turistica.</p> <p><b>Writing:</b> composizione di reports, relazioni inerenti il dominio professionale.</p> <p><b>Speaking:</b> implementazione delle funzioni linguistiche comunicative; Simulazioni di interazione in contesti lavorativi, utilizzare in modo appropriato la terminologia tecnica del settore.</p> <p><b>Contenuti/argomenti:</b> richiesta di informazioni (Bitte um Auskünfte), prenotazione (Buchung), modifica e annullamento della prenotazione (Änderung und Annullierung der Buchung), lamenti (Beschwerde), descrizione di una struttura turistica (Beschreibung eines Hotels, Campingplatzes, usw.), descrizione di un tour (Beschreibung einer Tour).</p>	
<b>Modulo 3</b>		<b>Informatica Applicata</b>
N. ore totali	100	
Tipologia del modulo	Tecnico professionale – Competenza chiave	
Contenuti del modulo	<p><b>Uso del computer e gestione dei file:</b> 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.</p> <p><b>Foglio elettronico con applicazioni statistiche:</b> 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); organizzazione, ricerche, sostituzioni e ordinamento dei dati. serie di dati; creazione di grafici e tabelle (pivot); risolutore; applicazioni di statistica descrittiva e di analisi statistica.</p> <p><b>Basi di dati con applicazioni:</b> sapere cos'è un database, la relativa organizzazione e la chiave primaria; creare, aprire e chiudere un database; modificare le impostazioni di un database; tabelle e relazioni; maschere; cercare informazioni in database, query, ordinare i records. I report; preparazione della stampa; applicazioni su data base specifici per il corso di laurea.</p> <p><b>Presentazioni multimediali con applicazioni:</b> 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;</p> <p><b>Reti informatiche e ICT :</b> 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; storia di internet; internet in pratica; descrizione di pacchetti per la gestione di: electronic-mail e web-browser; i motori di ricerca; la trasmissione dati utilizzando il protocollo ftp;.</p>	



ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE  
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE  
DIREZIONE GENERALE SERVIZIO FORMAZIONE

**Promoform**

Ente di Formazione Professionale



<b>Modulo 4</b>	<b>ICT Comunicazione e Gestione dell'accoglienza</b>
N. ore totali	100
Tipologia del modulo	Tecnico professionale
Contenuti del modulo	<p>Comunicazione interpersonale. Gli elementi del processo di comunicazione e i presupposti della comunicazione; La comunicazione online con sistemi ICT.</p> <p><b>Comunicazione con i social network:</b> caratteristiche di utilizzo per tipologie di target clienti gestione di portali istituzionali ad alta accessibilità attraverso sistemi di Content Management System (CMS); strumenti e strategie per la creazione di reti tra operatori economici.</p> <p><b>Utilizzo di soluzioni innovative a valore aggiunto:</b> Gli "Smart tag".</p> <p><b>Soluzioni per dispositivi mobili:</b> Le applicazioni del turismo, utilizzo di piattaforme web di promozione territoriale: "motore di ricerca modale", che consente di presentare i contenuti del territorio in base alle aspettative emozionali (modali) del visitatore.</p> <p><b>Laboratorio pratico:</b> Fornire assistenza al cliente nella fruizione del servizio reso attraverso sistemi ICT. Accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative. Registrare le richieste del cliente valutandone le priorità e presentando le possibili soluzioni od alternative. Utilizzare e uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio.</p>
<b>Modulo 5</b>	<b>ICT nella Gestione dei servizi turistici</b>
N. ore totali	100
Tipologia del modulo	Tecnico professionale
Contenuti del modulo	<p><b>Le evoluzioni dei servizi per il turismo.</b></p> <p><b>Disintermediazione:</b> le piattaforme web per prenotazione interattivi di vendita diretta ai clienti : servizi - vettori aerei, imprese ricettive, ecc...</p> <p><b>Reintermediazione:</b> 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...</p> <p><b>Soluzioni per dispositivi mobili:</b> le applicazioni del turismo; Creare itinerari turistici con sistemi digitali.</p> <p><b>L'informazione turistica 2.0:</b> informazioni georeferenziate su punti di interesse culturale, artistico, naturale ecc..;</p> <p><b>i sistemi di realtà aumentata:</b> un sistema avanzato di grafica interattiva Internet of Things e piattaforme per connettere "Smart Objects".</p> <p><b>Realtà virtuale e realtà aumentata:</b> 3D dei beni culturali</p> <p><b>Laboratorio pratico:</b> Fornire assistenza al cliente nella fruizione del servizio reso attraverso sistemi ICT., accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative. Registrare le richieste del cliente valutandone le priorità e presentando le possibili soluzioni od alternative. Utilizzare e uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio.</p>