

**Corso di specializzazione professionale  
TECNICO SPECIALIZZATO IN OSPITALITÀ TURISTICA**  
*Corso GRATUITO approvato e finanziato dalla Regione Piemonte (Direttiva Mercato del Lavoro 2020/2021)*  
**Scheda informativa**

**PROFILO PROFESSIONALE**

Il Tecnico specializzato in ospitalità turistica è una figura professionale polifunzionale caratterizzata da una profonda conoscenza del territorio in cui opera, da **spiccate abilità comunicative e relazionali e dalla capacità di far fronte alle esigenze dell'ospite**, creando le situazioni più favorevoli. Verifica tutte le informazioni fornite dalla clientela relativamente ai servizi di ospitalità e **si interfaccia con l'intera filiera di erogazione del servizio**, con l'obiettivo che l'esperienza del soggiorno risulti positiva. Con la verifica del livello del servizio e l'analisi del gradimento della clientela, dovrà essere in grado di fornire adeguate e tempestive risposte ai clienti e indicazioni al management per le necessarie correzioni. In questo contesto, **avrà la capacità di partecipare ai processi di controllo qualitativi sulle attività del servizio**.

**DURATA E FREQUENZA**

600 ore di cui 240 di stage e 16 di prova finale; la frequenza è obbligatoria.  
Per il riconoscimento del corso è necessaria una frequenza pari ai 2/3 del monte ore corso previsto (400 ore).  
E' possibile richiedere il riconoscimento di crediti formativi e professionali che consentono all'allievo di avere una riduzione del numero di ore da frequentare

**CERTIFICAZIONI FINALI**

Al termine del percorso e previo il superamento della prova finale, verrà rilasciato un **attestato di Specializzazione professionale riconosciuta dalla Regione Piemonte, dalla Repubblica Italia e dall'Unione Europea**.

**COSTI E CONDIZIONI CONTRATTUALI**

**Corso gratuito.** Il corso è proposto nell'ambito del P.O.R. F.S.E. 2014 - 2020 "Investimenti in favore della crescita e dell'occupazione" ed è rivolto a persone di entrambi i sessi secondo le disposizioni di cui all'art. 1 della L. 903/77 e all'art. 4 della L. 125/91.  
Corso approvato e finanziato dalla Regione Piemonte (Direttiva Mercato del Lavoro 2020/2021).  
I dati personali verranno trattati in ottemperanza del Regolamento Europeo GDPR n. 127 del 23/05/2018.

**CALENDARIO E LUOGO DI SVOLGIMENTO DEL CORSO**

Lezioni teoriche: **formazione a distanza tramite piattaforma E-learning**.  
Stage in presenza c/o aziende/enti convenzionate/i all'interno del territorio della Regione Piemonte/Repubblica Italiana/UE: Uffici Turistici pubblici e privati, agenzie di viaggio/incoming, strutture ricettive e di accoglienza/promozione turistica.  
Periodo di svolgimento: febbraio – luglio 2021

**DESTINATARI**

Giovani (=> 18 anni e <=29 anni) adulti >29 anni disoccupati\*  
**(\*) la definizione "Disoccupati" comprende disoccupati ai sensi dell'art. 19, comma 1 del D.Lgs n. 150 del 14/09/2015, non occupati o impegnati in attività lavorative scarsamente remunerative nei limiti previsti dalla legislazione vigente, compresi i lavoratori in CIGS e i lavoratori iscritti nelle liste di mobilità.**

**PREREQUISITI di accesso al corso**

- Compimento del 18° anno di età
- Diploma di scuola secondaria di II grado (diploma) o titolo di studio equipollente conseguito all'estero e riconosciuto ai sensi di legge; sono ammessi allievi con titoli superiori
- Per i cittadini stranieri: buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta
- Superamento della prova di selezione: test e colloquio attitudinale/motivazionale

**CONTENUTI**

Accoglienza e Orientamento	12
Sicurezza sul lavoro (rilascio delle attestazioni di formazione generale e specifica sulla sicurezza ai sensi dell'art 37 comma 2 del D.lgs 81/08)	8
Parità tra uomini e donne e non discriminazione	6

<p><u>Risorse del territorio:</u> Argomenti specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio provinciale e regionale</li> <li>▪ antropologia culturale</li> <li>▪ strutture e servizi turistici del territorio provinciale e regionale</li> </ul>	118
<p><u>Marketing e comunicazione</u> Argomenti specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ problem solving</li> <li>▪ segmentazione del mercato turistico</li> <li>▪ tecniche di comunicazione e relazione</li> <li>▪ strumenti e tecniche di customer satisfaction</li> <li>▪ lingua straniera</li> <li>▪ tecniche di pianificazione</li> <li>▪ strumenti e tecniche di customer care</li> <li>▪ marketing dell'accoglienza turistica</li> <li>▪ promozione turistica e web marketing</li> <li>▪ gestione della reputazione</li> </ul>	156
<p><u>Organizzazione turistica</u> Argomenti specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ fonti informative sul mercato turistico</li> <li>▪ elementi di legislazione turistica</li> <li>▪ organizzazione dell'impresa ricettiva</li> <li>▪ procedure e standard dell'accoglienza turistica</li> </ul>	44
<p><u>Stage:</u> il periodo di stage ha la finalità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ favorire l'inserimento graduale nel contesto operativo, riducendo l'impatto diretto con lo stesso al termine del percorso formativo del singolo individuo</li> <li>▪ arricchire le competenze professionali dell'allievo/a tramite il contatto diretto con l'ambiente di lavoro di riferimento, implementando le capacità di lavoro in gruppo</li> <li>▪ incrementare le capacità di valutazione e autovalutazione del singolo mediante feedback con i tutor</li> <li>▪ convalidare, consolidare, confrontare e arricchire le abilità acquisite tramite il confronto con personale esperto</li> </ul> <p>Il periodo di stage potrà essere svolto sia sotto la responsabilità di un professionista abilitato, sia presso Enti, organizzazioni pubbliche, imprese e consorzi privati operanti nel settore turistico. Lo stage si svolgerà all'interno del territorio oggetto del corso ma potrà essere svolto in altre zone d'Italia o all'estero.</p>	240
Prova finale	16
	600
<b>DOCUMENTI PER L'ISCRIZIONE</b>	
Presentazione alla Segreteria FORMONT Valsesia del modulo di iscrizione allegato alla presente tramite e-mail, posta o consegna a mano <b>entro il 15 gennaio 2021.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ copia documento d'identità in corso di validità</li> <li>▪ copia codice fiscale o tesserino sanitario</li> <li>▪ copia permesso di soggiorno (per cittadini stranieri)</li> <li>▪ copia titolo di studio</li> <li>▪ copia certificazione di disoccupazione/CIGS/mobilità</li> </ul>	
<b>INFORMAZIONI E ISCRIZIONI</b>	
<b>FORMONT S.c.ar.l. Centro Operativo Valsesia</b> P.zza G.Calderini, 10 - 13019 Varallo (VC) cel. +39 335 797 8890 - tel. +39 0163.564420 / e-mail: <a href="mailto:cfp-varallo@formont.it">cfp-varallo@formont.it</a> / web: <a href="http://www.formont.it">www.formont.it</a>	