



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

**Promoform**

*Ente di Formazione Professionale*

**AVVISO PUBBLICO PER LA REALIZZAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI MIRATI AL REINSERIMENTO  
OCCUPAZIONALE E AL RAFFORZAMENTO DELL'OCCUPABILITÀ DEI LAVORATORI DI CUI ALLA  
DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE N. 43/25 DEL 28.10.2014 E SS.MM.II.  
PROGRAMMA OPERATIVO REGIONALE FSE 2014-2020 REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

### SCHEDA CORSO

## FLEXICURITY-LINEA 2

### OPERATORE DEI SERVIZI DI INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E PROMOZIONE TURISTICA

#### LINEE GUIDA PER LA DOCENZA

#### Obiettivi formativi

Le singole attività didattiche concorreranno a sviluppare un percorso altamente professionalizzante ed articolato, finalizzato all'inserimento/reinserimento lavorativo dei beneficiari dell'intervento. Gli obiettivi formativi sono connessi ai fabbisogni rilevati, prevedendo prioritariamente l'acquisizione delle conoscenze teoriche e le capacità pratiche da applicare ai contesti di accoglienza al cliente, comprendendone correttamente esigenze ed aspettative, fornendo informazioni turistiche e loro catalogazione e assistenza rispondenti alle richieste, illustrando in maniera esaustiva i servizi proposti (anche in lingua straniera), gestendo le prenotazioni del cliente, e valutandone la fattibilità o le possibili alternative turistiche da proporre.

In sintesi i discenti saranno capaci di:

- Comunicare la lingua straniera (inglese e tedesco) nel proprio ambito professionale;
- Utilizzare gli strumenti informatici per gestire informazioni inerenti all'attività turistica, saper condurre analisi di mercato del settore, saper eseguire prenotazioni;
- analizzare le specificità geografiche del territorio in un'ottica di valorizzazione e promozione;
- curare la comunicazione al fine di garantire assistenza al cliente, interpretandone le esigenze.

L'esperienza di tirocinio concorrerà nell'acquisizione e consolidamento di conoscenze pratiche da applicare direttamente al mondo del lavoro, curando



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

altresi i rapporti di tipo professionale e sociale che vengono ad instaurarsi in un contesto organizzativo.

### Dettagli offerta formativa

Il percorso verrà a strutturarsi in 800 ore di attività diversificate per contenuti e metodologie di apprendimento, funzionali alla costruzione di una figura completa e capace, durante le quali i discenti, oltre alle convenzionali attività frontali da svolgersi in aula, sperimenteranno metodologie di apprendimento a sfondo pratico-laboratoriale, secondo la formula *learning by doing*, e di applicazione sul campo delle conoscenze ed abilità preliminarmente apprese, in coerenza con l'orientamento formativo cosiddetto *on the job training*, tramite 300 ore di attività da trascorrere presso le aziende. Gli allievi beneficeranno, altresì, di una figura di riferimento (tutor aziendale) per il supporto e l'assistenza, che consentirà di monitorare sistematicamente l'apprendimento, individuando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi formativi. Verranno inoltre indagate la capacità di lavorare in gruppo e l'attitudine a risolvere i problemi di natura organizzativa e professionale.

### SINTESI DELL'AZIONE FORMATIVA

N.	MODULO	TOTALE	TEORIA	PRATICA	STAGE
1	Lingua inglese	50	20	30	--
2	Lingua tedesca	50	20	30	--
3	Informatica applicata	50	10	40	--
4	Geografia del turismo	30	20	10	--
5	Teorie e tecniche di comunicazione, accoglienza e fidelizzazione del cliente	75	30	45	--
6	Teorie e tecniche di marketing turistico e promozione	75	30	45	--
7	Organizzazione aziendale	30	25	5	--
8	Procedure e strumenti di prenotazione	45	15	30	--
9	Analisi del territorio: ricerca e catalogazione delle informazioni turistiche	75	30	45	--
10	Sicurezza sul lavoro antincendio e primo soccorso	20	15	5	--
11	Stage	300	--	--	300
<b>Totale</b>		<b>800</b>	<b>215</b>	<b>285</b>	<b>300</b>

### REQUISITI IN INGRESSO

Possono partecipare all'intervento i soggetti **disoccupati**, identificati tra i seguenti:

- Soggetti che hanno effettuato il tirocinio di cui all'Avviso "Attivazione di tirocini con voucher e bonus occupazionale del Programma Flexicurity – 2015" e che sono ancora alla ricerca di un impiego;



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

- b) Soggetti che sono stati presi in carico attraverso il Contratto di cui all' "Avviso pubblico per la candidatura all'attuazione dei servizi per il contratto di ricollocazione in Sardegna" e che sono ancora alla ricerca di un impiego.

### MODALITA' DI ISCRIZIONE AL CORSO

Per l'iscrizione al corso di formazione gli interessati dovranno avvalersi della consulenza dell'operatore del Centro Servizi per il Lavoro (CSL) di riferimento, il quale verificherà il possesso dei requisiti previsti dell'Avviso pubblico.

### SEDE E ORARI

Le attività verranno programmate nella sede di Cagliari (CA), nei giorni compresi dal lunedì al venerdì, per un totale complessivo che verrà stabilito in base ad esigenze di carattere organizzativo e logistico.

### ANAGRAFICA MODULI FORMATIVI

Modulo 1	Lingua Inglese		
N. ore totali	50	N. ore teoria: 20	N. ore pratica: 30
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).</p> <p><b>Accommodations:</b> 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>		

### Metodologia didattica

Attività d'aula Si raccomanda una **metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo** dei



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.

Attività in laboratorio

L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi sul lavoro di gruppo, simulazione, studio di casi, forum di interscambio, *learning by doing*, *role playng*.

### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di comunicare in lingua straniera inglese nel proprio ambito professionale

### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*

### Modulo 2

#### Lingua Tedesca

N. ore totali

50

N. ore teoria: 20

N. ore pratica: 30

Tipologia del modulo

Tecnico professionale - Competenza chiave

Contenuti del modulo

**Lessico:** Strutture sintattiche e verbali; Introduzione di termini specifici dell'area turistica.

**Writing:** Composizione di reports, relazioni inerenti il dominio professionale

**Speaking:** implementazione delle funzioni linguistiche comunicative; Simulazioni di interazione in contesti lavorativi, utilizzare in modo appropriato la terminologia tecnica del settore

**Contenuti/argomenti:** Richiesta di informazioni (Bitte um Auskünfte); Prenotazione (Buchung); Modifica e annullamento della prenotazione (Änderung und Annullierung der Buchung) lamentele (Beschwerde); Descrizione di una struttura turistica; Beschreibung eines Hotels, Campingplatzes, usw.); Descrizione di un tour Beschreibung einer Tour)

### Metodologia didattica

Attività d'aula

Si raccomanda una **metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo** dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.

Attività in laboratorio

L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi sul lavoro di



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

gruppo, simulazione, studio di casi, forum di interscambio, *learning by doing*, *role playng*.

### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di comunicare in lingua straniera tedesca nel proprio ambito professionale

### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*

### Modulo 3

#### Informatica applicata

N. ore totali

50

N. ore teoria: 10

N. ore pratica: 40

Tipologia del modulo

Tecnico professionale - Competenza chiave

Contenuti del modulo

**Uso del computer e gestione dei file:** 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.

**Foglio elettronico con applicazioni statistiche:** 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.

**Basi di dati con applicazioni:** 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.

**Presentazioni multimediali con applicazioni:** 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

**Reti informatiche e accesso a banche dati :** 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



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

motori di ricerca; la trasmissione dati utilizzando il protocollo ftp

### Metodologia didattica

Attività d'aula

Si raccomanda una **metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo** dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.

Attività in laboratorio

Utilizzo pratico dei software gestionali nel laboratorio informatico/multimediale. Nell'attività del laboratorio i discenti, affiancati dal docente, acquisiranno le capacità pratiche richieste per l'acquisizione della competenza, in un ambiente che riproduce quello di lavoro.

### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di utilizzare gli strumenti informatici per gestire l'accoglienza dei clienti; ricercare informazioni inerenti all'attività turistica; archiviare e registrare i dati raccolti.

### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*

### Modulo 4

#### Geografia del turismo

N. ore totali

30

N. ore teoria: 20

N. ore pratica: 10

Tipologia del modulo

Tecnico professionale - Competenza chiave

Contenuti del modulo

**Geografia del turismo:** Definizione di turismo; Aspetti generali della geografia del turismo; Turismo e territorio; I fattori favorevoli al turismo; I flussi turistici; Le potenzialità di attrazione del territorio; Il turismo balneare e stagionalizzazione; Turismo ambientale, culturale, eno-gastronomico; Analisi della geografia fisica e antropica della Sardegna; Lettura e interpretazione delle mappe geografiche; Elementi della geografia regionale individuando le differenze, le analogie e le specificità delle diverse aree geografiche; Elementi di bio-diversità territoriale; Concetto di sviluppo sostenibile; Tecniche di analisi del paesaggio individuando le potenzialità e le criticità presenti in esso

### Metodologia didattica

Attività d'aula

Si raccomanda una **metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo** dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.

Attività in laboratorio

L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi sul lavoro di gruppo, *role-playing* e simulazioni/esercizi pratici.



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDEGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di riconoscere e analizzare le specificità geografiche/ambientali del territorio al fine di individuare i fattori di valorizzazione sui quali incentrare le attività di promozione turistica del territorio

### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*

### Modulo 5

#### Teorie e tecniche di comunicazione, accoglienza e fidelizzazione del cliente

N. ore totali

75

N. ore teoria: 30

N. ore pratica: 45

Tipologia del modulo

Tecnico professionale - Competenza chiave

Contenuti del modulo

Comunicazione interpersonale; Gli elementi del processo di comunicazione e i presupposti della comunicazione; Le regole d'oro del processo di comunicazione; I tre livelli della comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale;

**I filtri e la caduta della comunicazione:** Come evitare la cancellazione e la distorsione del messaggio; L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore; Le peculiarità della comunicazione telefonica con il cliente;

**Personalizzare la comunicazione in funzione delle caratteristiche dell'interlocutore:** l'aggressivo, il logorroico, il pragmatico ed il passivo;

La gestione delle situazioni critiche e di tensione; La comunicazione telefonica e online; Analisi degli standard del servizio offerto; Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente

**Laboratorio pratico:** Fornire assistenza al cliente nella fruizione del servizio reso  
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 uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio

### Metodologia didattica

Attività d'aula

Si raccomanda una **metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo** dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.

Attività in laboratorio

L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi sul lavoro di gruppo ed il *role-playing*.





Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di accogliere il cliente, comunicare in maniera efficace e comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze, aspettative, e grado di soddisfazione del servizio, valutandone la fattibilità o le possibili alternative

### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*

### Modulo 6

#### Teorie e tecniche di marketing turistico e promozione

N. ore totali

75

N. ore teoria: 30

N. ore pratica: 45

Tipologia del modulo

Tecnico professionale - Competenza chiave

Contenuti del modulo

**Teorie del marketing:** Marketing strategico, bisogni, domanda; Settori, mercati; Posizionamento strategico; Vantaggio competitivo; Targeting e segmentation; Marketing management, marketing operativo

**Pianificazione strategica e processo di marketing:** I clienti e i mercati; La segmentazione, il targeting ed il posizionamento; Gli elementi competitivi sulla base di un'idea di business.

Definire i possibili target di clienti; Analisi dei competitor presenti sul mercato attuali e potenziali; Definire la sequenza delle azioni operative per l'avviamento dell'impresa; Regole che governano l'economia e concetti fondamentali del mercato del lavoro; Strumenti essenziali per leggere il tessuto produttivo del proprio territorio; Principali soggetti del sistema economico del proprio territorio; Strategie di management del turismo e della destinazione; Strategie di marketing del turismo e della destinazione  
**Caratteristiche di:** Turismo ambientale, il turismo naturalistico, il turismo sostenibile e l'ecoturismo.

Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti ; Modalità di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni.

**Laboratorio pratico:** Accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative; Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi; Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste; Erogare informazioni turistiche appropriate anche in lingua straniera

### Metodologia didattica

Attività d'aula

Si raccomanda una **metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo** dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento





Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

Attività in laboratorio

raggiunti.

L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi sul lavoro di gruppo ed il *role-playing*.

### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di accogliere il cliente e comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze, aspettative, e grado di soddisfazione del servizio, valutandone la fattibilità o le possibili alternative e utilizzando le strategie di marketing appropriate.

### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*

### Modulo 7

#### Organizzazione e gestione aziendale

N. ore totali

30

N. ore teoria: 25

N. ore pratica: 5

Tipologia del modulo

Tecnico professionale - Competenza chiave

Contenuti del modulo

Definizione di organizzazione e le principali teorie organizzative;

**Le imprese nel settore turistico:** Le classificazioni delle aziende; I caratteri comuni delle aziende; Tipologie di aziende; I bisogni, i beni, l'attività economica;

**L'organizzazione aziendale:** finalità e contenuti;

**L'organizzazione aziendale:** la progettazione della struttura organizzativa; i modelli tradizionali di struttura organizzativa; i modelli innovativi di struttura; La gestione per processi; La gestione delle risorse umane; Concetto di Responsabilità Sociale di impresa

**Studi di caso:** analisi delle struttura organizzativa di un'azienda turistica.

### Metodologia didattica

Attività d'aula

Si raccomanda una **metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo** dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.

Attività in laboratorio

L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi sul lavoro di gruppo e casi studio.

### Risultati di apprendimento



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di comprendere ed analizzare le tipologie di imprese operanti nel settore del turismo, al fine di contribuire all'organizzazione e alla gestione dell'impresa nel mercato in cui essa opera.

### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*

#### Modulo 8

#### Procedure e strumenti di prenotazione

N. ore totali

45

N. ore teoria: 15

N. ore pratica: 30

Tipologia del modulo

Tecnico professionale - Competenza chiave

Contenuti del modulo

Analisi delle opportunità turistiche offerte dal territorio (mezzi di trasporto; servizi di ristorazione e pernottamento; siti di interesse turistico ecc.); Organizzazione della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto; Procedure e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.); Software di settore  
Laboratorio pratico: Verificare la disponibilità del servizio ai diversi canali di vendita, diversi fornitori e diversi sistemi di prenotazione in uso; Fornire informazioni relative agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera; Promuovere e vendere i servizi disponibili; Effettuare prenotazioni avvalendosi di servizi tradizionali o tecnologicamente

#### Metodologia didattica

Attività d'aula

Si raccomanda una **metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo** dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.

Attività in laboratorio

L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi sul lavoro di gruppo e simulazioni.

#### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di eseguire le prenotazioni del cliente, analizzando le opportunità offerte dal territorio e avvalendosi di specifici strumenti operativi.

#### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

Modulo 9		Analisi del territorio: ricerca e catalogazione delle informazioni turistiche	
N. ore totali	75	N. ore teoria: 30	N. ore pratica: 45
Tipologia del modulo	Tecnico professionale - Competenza chiave		
Contenuti del modulo	<p>Principali elementi culturali, religiosi e artistici che caratterizzano le epoche regionali; Principali aree archeologiche del territorio, collocando i più rilevanti beni archeologici presenti sul territorio secondo le coordinate spazio-tempo; Analisi del patrimonio culturale, etnografico, artistico e ambientale del territorio; Analisi dei cambiamenti storici in relazione agli usi, costumi e culture presenti in epoche differenti; Lettura delle diverse fonti documentarie, iconografiche, cartografiche, archeologiche, ricavandone informazioni su eventi storici di diverse epoche e differenti aree geografiche; Analisi degli elementi maggiormente significativi per confrontare aree e periodi diversi;</p> <p><b>Funzionamento dei servizi internet:</b> Navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica; Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati</p> <p>Modalità di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</p> <p><b>Laboratorio pratico:</b> Raccogliere, organizzare e archiviare informazioni sulle specificità turistiche del territorio (storiche, monumentali, artistiche, enogastronomiche, antropologiche, eccetera); Selezionare informazioni su iniziative, itinerari, strutture, ecc. del territorio di riferimento; Monitorare il funzionamento dell'impianto di scarico delle acque di lavaggio e dei residui; Valutare le potenzialità del contesto territoriale in relazione alle strutture e servizi utili per i turisti</p>		
Metodologia didattica			
Attività d'aula	Si raccomanda una <b>metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo</b> dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.		
Attività in laboratorio	L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi sul lavoro di gruppo, studio di casi, esercitazioni ed esercizi pratici.		
Risultati di apprendimento		Al termine del modulo il lavoratore è in grado riconoscere e analizzare le specificità storiche e socio-culturali del territorio al fine di individuare i fattori di valorizzazione sui quali incentrare le attività di promozione turistica del territorio	
Verifica dell'apprendimento		Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione <i>ex ante</i> , <i>in itinere</i> ed <i>ex post</i>	
Modulo 10		Sicurezza sul lavoro antincendio e primo soccorso	



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

N. ore totali	20	N. ore teoria: 15	N. ore pratica: 5
Tipologia del modulo	Tecnico professionale - Competenza chiave		
Contenuti del modulo	<p><b>Sicurezza sul lavoro primo soccorso:</b> Allertare il sistema di soccorso; Riconoscere un'emergenza sanitaria;</p> <p><b>Accertamento delle condizioni psico-fisiche del lavoratore infortunato:</b> Funzioni vitali (polso, pressione, respiro); Stato di coscienza; ipotermia e ipertermia; Nozioni elementari di anatomia e fisiologia; Conoscere i rischi specifici dell'attività svolta</p> <p>Acquisire conoscenze generali sui traumi in ambiente di lavoro; Acquisire conoscenze sulle patologie specifiche in ambiente di lavoro (Lesioni da freddo e da calore Lesioni da corrente elettrica Lesioni da agenti chimici Intossicazioni Ferite lacero contuse Emorragie esterne)</p> <p>tecniche di comunicazione con il sistema di emergenza del s.s.n.; Tecniche di primo soccorso nelle sindromi cerebrali acute; Tecniche di primo soccorso; Sindrome di insufficienza respiratoria acuta; Tecniche di rianimazione cardiopolmonare; Tecniche di tamponamento emorragico; Tecniche di sollevamento, spostamento e trasporto del traumatizzato.</p> <p><b>Sicurezza sul lavoro antincendio:</b> Principi sulla combustione; Le sostanze estinguenti; Il triangolo della combustione; le principali cause di incendio; I rischi alle persone in caso di incendio; Specifiche misure di prevenzione incendi; Accorgimenti comportamentali per prevenire gli incendi; Le principali misure di protezione contro gli incendi; Vie d'esodo; Procedure da adottare quando si scopre un incendio o in caso di allarme; Procedure per l'evacuazione; Rapporti con i vigili del fuoco; Attrezzature ed impianti d'estinzione; Sistemi di allarme; Segnaletica di sicurezza; Illuminazione d'emergenza; Presa visione e chiarimenti sui mezzi d'estinzione più diffusi; Presa visione e chiarimenti sulle attrezzature di protezione individuale;</p> <p><b>Esercitazioni pratiche:</b> Attuare gli interventi di primo soccorso: Sostenimento delle funzioni vitali; Riconoscimento e limiti d'intervento di primo soccorso; Esercitazioni sull'uso degli estintori portatili e modalità di utilizzo di nspi ed idranti</p>		

### Metodologia didattica

Attività d'aula	Si raccomanda una <b>metodologia didattica basata sul coinvolgimento attivo</b> dei discenti, con momenti di confronto e di analisi dei risultati di apprendimento raggiunti.
Attività in laboratorio	L'attività pratica a sfondo laboratoriale costituirà occasione preziosa per favorire lo sviluppo di dinamiche di tipo relazionale e d'apprendimento, con enfasi su esercitazioni pratiche e simulazioni

### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di applicare il sistema di sicurezza nell'ambiente di lavoro e affrontare le principali situazioni di emergenza

### Verifica dell'apprendimento

Il docente dovrà prevedere momenti di valutazione *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*



Unione europea  
Fondo sociale europeo

FONDO SOCIALE EUROPEO



REPUBBLICA ITALIANA

MINISTERO DEL LAVORO,  
E DELLE POLITICHE SOCIALI  
DIREZIONE GENERALE PER LE  
POLITICHE PER L'ORIENTAMENTO E LA  
FORMAZIONE



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASSESSORATO DEL LAVORO,  
FORMAZIONE PROFESSIONALE,  
COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE



POR SARDEGNA 2014/2020

## Promoform

Ente di Formazione Professionale

### Modulo 11

### Stage

N. ore totali

300

Tipologia del modulo

Tecnico professionale - Competenza chiave

Contenuti del modulo

**La persona al termine del percorso, è in grado di applicare in ambito lavorativo le seguenti unità di competenze tecnico-professionali, corrispondenti alle UC previste dal profilo professionale:**

Gestire le attività di acquisizione, archiviazione e registrazione della documentazione amministrativa relativamente alla contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino; Adottare le procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) compilando la documentazione cartacea ed informatica prevista; Monitoraggio e controllo dei documenti, delle procedure e degli adempimenti amministrativi nella relazione con servizi e interlocutori interni/esterni all'azienda

### Metodologia didattica

Attività d'aula

L'obiettivo della fase di *stage* è di consolidare le competenze, conoscenze e capacità acquisite mediante la diretta sperimentazione sul posto di lavoro. Durante lo stage i discenti saranno seguiti da un tutor che avrà la funzione di coordinare le azioni. Lo *stage* si propone come strumento operativo necessario per valutare la rispondenza del *know-how* acquisito in sede formativa rispetto alla reale capacità di realizzare una prestazione professionale. Pertanto rappresenta un momento di sintesi, un'opportunità per verificare l'efficacia del percorso intrapreso.

### Risultati di apprendimento

Al termine del modulo il lavoratore è in grado di:

- Gestire le attività di acquisizione, archiviazione e registrazione della documentazione amministrativa relativamente alla contabilità clienti, fornitori, personale, analitica, generale e magazzino;
- Adottare le procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture) compilando la documentazione cartacea ed informatica prevista;
- Monitoraggio e controllo dei documenti, delle procedure e degli adempimenti amministrativi nella relazione con servizi e interlocutori interni/esterni all'azienda.

### Verifica dell'apprendimento

La verifica delle competenze acquisite dai discenti avverrà *in itinere*, grazie a sistematiche azioni di **monitoraggio** da parte di un tutor, il quale si avvarrà di specifiche prove di simulazione

Inoltre si prevede la stesura di una relazione tecnica di valutazione del discente da parte del tutor.