

ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE

**TOURIST ASSISTANT
AND PERSONAL
SHOPPER**

Edizione 2011 -2012

L'ALTA FORMAZIONE: CHE COS'E'

- La Regione Puglia ha aderito all'iniziativa del Catalogo Interregionale "Verso un sistema integrato di alta formazione" **con DGR n. 87 del 26/01/2011**, sottoscrivendo il relativo Protocollo d'Intesa per l'attuazione del progetto interregionale tra le Regioni Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto.

CHE COSA PERMETTE DI CONSEGUIRE

- **Attestato di specializzazione** rilasciato dalla Regione Puglia a seguito di superamento della valutazione finale (secondo il modello regionale e nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente)
- **Certificato di frequenza** proficua rilasciato dall'Ente di Formazione a quanti avranno frequentato almeno l'80% delle ore di corso

OBIETTIVI DEL NOSTRO PERCORSO

Si promuove un iter destinato a formare una guida polivalente, innovativa e specialistica che operi in un contesto caratterizzato da un'offerta differenziata per corrispondere alle esigenze di turisti plurimotivati. Sarà possibile, pertanto, maturare doti relazionali e comunicative, la padronanza della lingua inglese e la conoscenza dei luoghi più significativi del territorio di riferimento dal punto di vista storico-culturale ed artistico, naturalistico ed enogastronomico, urbanistico, commerciale e dell'artigianato artistico locale.

OBIETTIVI DEL NOSTRO PERCORSO

Il corsista, dunque, come urban tourist guide, shopping consultant e guest assistant potrà suggerire tutte le attrattive accompagnando ad eventi, occasioni culturali e di intrattenimento, nonché negli acquisti i clienti per cui risulterà elevato il grado di soddisfazione del soggiorno turistico.

A CHI E' RIVOLTO

Il percorso è rivolto a **OCCUPATI** in possesso di:

Titoli preferenziali:

- Diploma conseguito presso istituto tecnico con indirizzo turistico o istituto professionale alberghiero, accompagnato da minimo 3 anni di esperienza nel settore turistico.

Conoscenze in ingresso:

- Informatica di base (pacchetto Office e navigazione Internet)
- Lingua Inglese (livello B1)

A CHI E' RIVOLTO:

Ci si rivolge preferibilmente a liberi professionisti del settore turistico ed a dipendenti di grandi strutture ricettive che intendono vivacizzare l'esperienza di soggiorno nel proprio territorio offrendo servizi aggiuntivi e di qualità.

DATA SCADENZA ISCRIZIONI

- C.I.F.I.R. VIL.FAN. BARI: 10/11/2011
- C.I.F.I.R. I.A.M. TRANI: 14/11/2011
- C.I.F.I.R. SACRO COSTATO (TA): 18/11/2011
- C.I.F.I.R. I.A.M. ORIA: 22/11/2011
- C.I.F.I.R. RACALE: 25/11/2011
- C.I.F.I.R. PORTO CESAREO: 30/11/2011

DATA AVVIO CORSO

- **Durata complessiva:**
240 ore con frequenza obbligatoria.
- **Avvio – Fine previsti:**
 - 21/11/2011 - 31/05/2012 BARI
 - 25/11/2011 – 04/06/2012 TRANI
 - 28/11/2011 – 09/06/2012 TARANTO
 - 30/11/2011 – 14/06/2012 ORIA
 - 05/12/2011 – 18/06/2012 RACALE
 - 09/12/2011 – 25/06/2012 PORTO CESAREO

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL PERCORSO

□ **Selezione:**

- Test a risposta multipla di Informatica di base (pacchetto Office) e di Lingua Inglese (livello B1)
- Colloquio in lingua inglese per approfondire la capacità di comunicare con spontaneità e scioltezza per interagire con parlanti nativi.
- Colloquio per analizzare:
 - la motivazione all'apprendimento continuo,
 - la capacità di identificare i destinatari, i bisogni impliciti e espliciti, gli stakeholder ed il contesto socio-culturale
 - la capacità di sviluppare un piano di comunicazione e marketing,
 - la conoscenza delle modalità di erogazione dei servizi con tecniche pertinenti.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL PERCORSO

- **Attività formative previste:**
 - in *presenza* (aula) per 236 ore
 - *Visite guidate* per 4 ore
- **Metodologie formative adottate:**
 - apprendimento "pratico"
 - supporto tutoriale
 - apprendimento collaborativo

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL PERCORSO

- **Attrezzature didattiche:**
 - aule
 - laboratorio informatico
- **Staff docenti:**
 - liberi professionisti esperti di settore
 - manager d'azienda
 - formatori esperti della materia

Gli insegnamenti

n°	MODULI	ore
1	Il mercato turistico e la sua organizzazione	20
2	Marketing turistico	25
3	Marketing relazionale e self marketing	24
4	Elementi di psicologia del turismo e comportamento dei clienti	20
5	Tendenze evolutive del consumo, dei luoghi del consumo e delle esperienze turistiche	20
6	I trend della moda e degli stili di vita: i luoghi dello shopping per eccellenza	15
7	Storia dell'arte regionale: monumenti e beni culturali di maggiore rilevanza	30
8	Il territorio pugliese: percorsi naturalistici, enogastronomici e dell'artigianato artistico locale	30
9	Inglese turistico per la Customer Assistance	40
10	Normativa vigente sulla sicurezza nelle attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento	12
11	Visite guidate	4

La figura del tutor

FUNZIONI:

- Accompagna nel percorso formativo
- Esercita un controllo sul corretto svolgimento del percorso e sulla frequenza effettiva dei partecipanti
- Rappresenta l'interfaccia attiva tra l'utenza e l'organismo di formazione

La figura del tutor

FUNZIONI:

- assicura il necessario collegamento con la direzione didattica del percorso
- cura il raccordo con il corpo docente
- garantisce la coerenza tra progetto formativo e fase realizzativa

I FORMATORI

COMPITI:

- suggeriscono e indirizzano approfondimenti tematici specifici in relazione ai moduli di riferimento
- forniscono chiarimenti ai partecipanti su problematiche tecnico-specialistiche emerse in fase realizzativa

I FORMATORI

- Ing. Albano Ferdinando
- Dr. Balestrazzi Armando
- Dott.ssa Cavalera Sandra
- Ing. Chiarappa Luca
- Dott.ssa Chirico Serena
- Dr. Cisternino Cosimo
- Dott.ssa Corvaglia Elisa
- Dr. Crudele Louis
- Dr. De Donno Roberto
- Dott.ssa Dibiasse Nicoletta
- Dott.ssa Distratis Maria
- Dott.ssa Durante Stefania

I FORMATORI

- Dr. Gasparre Giorgio
- Dr. Gennari Luciano
- Dott.ssa Gentile Maria Luisa
- Arch. Guadalupi Alessandra
- Dr. Inguscio Salvatore
- Dott.ssa Laruccia Fabiana
- Dott.ssa Manni Sara
- Dott.ssa Millarte Antonella
- Dott.ssa Rossi Emanuela
- Dr. Rotella Marco
- Dr. Scarciglia Giovanni
- Dr. Scoppio Onofrio

Il soggetto attuatore del percorso

- Il C.I.F.I.R. (Centri di Istruzione Formazione Istituti Rogazionisti) realizzerà il corso nelle sue 6 sedi accreditate in Puglia:
 1. C.I.F.I.R. VIL.FAN. BARI
 2. C.I.F.I.R. I.A.M. TRANI (BAT)
 3. C.I.F.I.R. I.A.M. ORIA (BR)
 4. C.I.F.I.R. SACRO COSTATO TARANTO
 5. C.I.F.I.R. RACALE (LE)
 6. C.I.F.I.R. PORTO CESAREO (LE)

I promotori del percorso

■ Sono partner del percorso:

1. FEDERMANAGER PUGLIA, Sindacato Dirigenti Industriali
2. CONFCOMMERCIO PUGLIA – UNIONE REGIONALE DEL COMMERCIO E DEL TURISMO DELLA PUGLIA associazione di categoria
3. AVANGUARDIE
4. CONSORZIO ALBERGATORI Porto Cesareo
5. Associazione ISTITUTO INTERNAZIONALE PER LO SVILUPPO onlus
6. IRIS – Istituto di Ricerca Internazionale per lo Sviluppo
7. Associazione superamento Handicap di Nardò
8. Consorzio Area Marina Protetta “Porto Cesareo”
9. Coordinamento Risorse Territoriali - associazione di promozione sociale

Iscrizioni e altre informazioni

E' possibile presentare domanda per l'assegnazione di un voucher che prevede la copertura totale delle spese di iscrizione al corso pari a: **Euro 6.000,00 (comprensivo di tutto, anche materiale didattico ed eventuali dispense)**

Come presentare domanda di voucher

- registrarsi al portale del Catalogo all'indirizzo *www.altiformazioneinrete.it*,
- compilare on line la domanda di assegnazione del voucher,
- effettuare l'upload della documentazione richiesta,
a partire dalle 9,00 del 04/07/2011 ed entro le 18,00 del 04/08/'11
- stampare la domanda compilata,
- firmarla con allegata fotocopia semplice di documento di identità valido

Come presentare domanda di voucher

far pervenire la domanda *brevi manu* o tramite raccomandata A/R o corriere espresso, a pena di esclusione, entro **le 13,00 del 12/08/2011** presso l'Ufficio Programmazione e Attuazione delle Attività Finanziate del Servizio Formazione Professionale, all'indirizzo:

REGIONE PUGLIA

Assessorato alla Formazione Professionale

Servizio Formazione Professionale

Viale Corigliano 1 - Zona Industriale

70132 - B A R I

Non farà fede il timbro postale di invio, ma di arrivo.

Sul plico dovrà inoltre essere riportata la seguente dicitura:

Oggetto: CATALOGO INTERREGIONALE ALTA FORMAZIONE

Avviso 1/2011 – domanda di voucher.

Allegati alla domanda di voucher

A **pena di esclusione** dalla valutazione di merito, la documentazione da allegare alla domanda, in formato elettronico (upload), è la seguente:

- Certificato ISEE;
- autocertificazione, rilasciata ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, attestante lo stato occupazionale, debitamente sottoscritta;
- documento d'identità;
- ulteriore documentazione inerente lo stato occupazionale (ad es. documentazione del CTI, attestazione datore di lavoro, certificato CC.I.AA. per liberi professionisti, cedolino paga, etc)