



POC 2014-2020 - Azione "Capitale Umano, Lavoro e Politiche Giovanili"

DGR 388 del 02/09/2015 – DGR 299 del 23/05/2017

DD 350 del 26/07/2017 - DD 394 del 07/08/2017

**Progetto di formazione professionale per lo Sviluppo territoriale**

Cod. Uff. 675 – CUP B36D11000390001 – Soggetto attuatore: Ideeazioneimpresa Srl

## Bando di selezione

per la partecipazione al percorso integrato di apprendimento di

### OPERATORE DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

#### 1\_Profilo professionale in uscita

L'Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica è una figura professionale impegnata nell'area relazionale del settore turistico. Essa 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). Effettua la prenotazione di posti e servizi, l'emissione e vendita di biglietti, voucher e documenti di viaggio anche per mezzo di terminali elettronici o altre macchine emettitrici. Gestisce i flussi amministrativo contabili delle operazioni poste in essere, nonché le attività relative alla raccolta e trasmissione dei dati.

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.

La qualifica di *Operatore di promozione e accoglienza turistica* conseguibile alla conclusione del percorso formativo è censita nel Repertorio delle qualificazioni della Regione Campania ed ha una classificazione del Quadro europeo delle qualifiche e dei titoli per l'apprendimento permanente (EQF) di 3 livello.

#### 2\_Destinatari

20 (venti) persone di età superiore ai 24 anni (alla data della presentazione della domanda di partecipazione) inoccupati, disoccupati e occupati residenti in Regione Campania, in possesso del diploma di istruzione secondaria superiore o di qualifica equivalente.

#### 3\_Articolazione e durata del corso

Il percorso integrato di apprendimento di 700 (settecento) ore prevede contesti di apprendimento formale, non formale e informale. L'erogazione della parte formale (200 ore) avviene prevalentemente con la modalità d'aula (lezioni teoriche ed esercitazioni) mentre quella non formale e informale (500 ore) con modalità diversificate erogate anche in alternanza funzionale alla contiguità nell'ambito del processo di apprendimento. Gli allievi saranno impegnati presumibilmente da dicembre 2017 a giugno 2018, dal lunedì al venerdì, per 6/8 ore al giorno. La frequenza del corso è obbligatoria. È consentito un numero massimo di assenze pari al 20% del monte ore totale. Gli allievi che supereranno tale limite, parametrato alle ore di corso formale ed a quello informale, decadranno d'ufficio dal corso.

Articolazione del corso	Durata in ore
Attività Formative formali in Unità Formative / U.F.	
Accoglienza ed assistenza al cliente (U.F.1)	52
Disbrigo del lavoro di ufficio e attività di segreteria (U.F.2)	40
Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti (U.F.3)	24
Raccolta selezione catalogazione informazioni turistiche (UF4)	84
Attività Formative informali non formali	Durata in ore
Laboratori didattici di: Informatica	270
Lingua Inglese	
Marketing territoriale promozione turistica	
Seminari e approfondimenti	52
Project work	90
Azioni di accompagnamento e Visite Guidate	80
Convegno finale	8
<b>Totale</b>	<b>700 ore</b>

#### 4\_Sede delle attività

Le attività d'aula, i laboratori, gli approfondimenti ed il project work si svolgeranno presso la sede di Ideeazioneimpresa Srl, sita ad Aversa (CE) in Via Nobel 2/3. Le visite guidate e le altre attività si terranno presso strutture aderenti al progetto.

#### 5\_Modalità per l'iscrizione

Il modulo per la domanda di partecipazione alle selezioni è scaricabile dal sito internet [www.ideeazioneimpresa.com](http://www.ideeazioneimpresa.com). **Il modulo compilato e firmato**, unitamente al Curriculum vitae redatto in formato europeo, la fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità possono essere trasmessi con le seguenti modalità: spedito a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo Ideeazioneimpresa Srl in Via A Nobel 2/3 - 81031 Aversa (CE); inviato, in formato PDF, via posta elettronica, all'indirizzo: [ideeazioneimpres@tin.it](mailto:ideeazioneimpres@tin.it); consegnato a mano presso la sede legale e operativa di: Ideeazioneimpresa, dal lunedì al venerdì, dalle ore

9,00 alle 13,00 e dalle ore 16,00 alle 19,00. Le domande inviate telematicamente verranno sottoscritte, con la dichiarazione di autenticità dei dati ai sensi del DPR 445/2000, dal Presidente della Commissione, durante l'identificazione in sede di esame. **Le domande di partecipazione dovranno pervenire entro e non oltre le ore 12,00 del 04/12/2017 (non farà fede il timbro postale).**

#### 6\_Modalità di selezione

Sono ammessi alle prove di selezione i candidati in possesso dei requisiti di cui al punto 2 del presente Bando e che avranno presentato le domande in ottemperanza al punto 5 del presente bando. L'elenco degli ammessi alla selezione sarà affisso presso la sede di Ideeazioneimpresa Srl e consultabile sul sito [www.ideeazioneimpresa.com](http://www.ideeazioneimpresa.com), dalle ore 19,00 del giorno 04/12/2017. **I candidati ammessi alla selezione dovranno presentarsi senza ulteriori avvisi e, a pena di esclusione, muniti di valido documento di riconoscimento** presso la sede di Ideeazioneimpresa Srl in Aversa (CE) alla Via Nobel 2/3, il giorno **06/12/2017** alle ore **16,00** per svolgere la prova scritta. La prova orale, per coloro che avranno già sostenuto la prova scritta, si terrà il **07/12/2017** dalle **ore 16,00**, secondo il calendario che verrà affisso presso la sede di Ideeazioneimpresa Srl e pubblicato sul sito: [www.ideeazioneimpresa.com](http://www.ideeazioneimpresa.com).

I partecipanti saranno selezionati da una Commissione attraverso una prova scritta e una prova orale. La **prova scritta** sarà articolata in 40 domande a risposta multipla, (con una sola risposta esatta) di cui il 50% di cultura generale e psico-attitudinale ed il 50% di conoscenza tecnico professionale tendente a accertare il livello di conoscenza del settore. Sarà attribuito 1 punto per ogni risposta esatta, 1 punto in negativo per ogni risposta errata e 0 punti per ogni risposta non data, per un punteggio massimo di **40/100**. Alla **prova orale**, che consisterà in un colloquio individuale che valuterà la motivazione del candidato alla formazione, nonché le sue attitudini e interesse al profilo professionale in uscita, sarà attribuito un punteggio massimo di **60/100**.

A parità di punteggio tra più candidati sarà privilegiato il candidato con età maggiore.

#### 7\_Graduatoria finale

A conclusione del processo di selezione sarà redatta una graduatoria a scorrimento, in ordine decrescente di punteggio, attribuendo ai candidati un unico punteggio individuale, cioè la somma dei punteggi ottenuti in ciascuna delle prove previste. Saranno ammessi a partecipare al corso i primi 20 candidati presenti in graduatoria. I risultati della selezione e la comunicazione dell'inizio dell'attività corsuale saranno affissi presso la sede di Ideeazioneimpresa Srl e pubblicati sul sito [www.ideeazioneimpresa.com](http://www.ideeazioneimpresa.com). Il termine massimo per la presentazione di eventuali ricorsi è di 3 (tre) giorni dalla pubblicazione della graduatoria finale.

È possibile lo scorrimento della graduatoria, con il subentro dei primi esclusi dalle posizioni utili alla frequenza del corso, entro lo svolgimento del primo 20% del monte ore complessivo del corso.

#### 8\_Indennità di frequenza


**La partecipazione al corso è completamente gratuita.** Ai partecipanti inoccupati e disoccupati, che avranno concluso il percorso formativo e avranno frequentato almeno l'80% del monte ore, da allievi effettivi, verrà riconosciuta un'indennità oraria pari a € 2,00 lordi onnicomprensivi per ogni ora di effettiva presenza al corso. Essa sarà erogata in un'unica soluzione, fino ad un massimo di € 1.400,00. Per trasporti e spostamenti non è previsto alcun rimborso spese.

#### 9\_Ammissione esami e certificazione finale

Al termine del corso i partecipanti che avranno frequentato un numero di ore pari ad almeno l'80% del monte ore complessivo potranno, previa autorizzazione - da parte della Regione Campania - alla validazione degli apprendimenti acquisiti nei contesti di tipo "non formale" e "informale", essere ammessi a sostenere gli esami per il conseguimento della qualificazione di "Operatore di promozione e accoglienza turistica" ovvero di singole Unità di competenza tecniche professionali della qualificazione in uscita, ai sensi delle Deliberazioni di G.R. n. 314 del 28/06/2016 e DGR 449 del 12/07/2017.

Il titolo è valido sul territorio nazionale e all'interno dell'Unione Europea ed in raccordo con il Quadro Europeo delle Qualifiche (III° livello EQF).

#### 10\_Certificazioni delle competenze in informatica ed in lingua Inglese

Durante il percorso didattico, a conclusione dei laboratori didattici di informatica e di lingua inglese, gli allievi potranno **gratuitamente** sostenere gli esami di certificazione delle competenze informatiche - EIPASS 7 moduli  - e di lingua inglese TRINITY COLLEGE LONDON Level B1 o B2.

Per ulteriori informazioni: Ideeazioneimpresa Srl - Via A. Nobel n.2/3 Aversa (CE) - tel. 0815020077 - email: [ideeazioneimpres@tin.it](mailto:ideeazioneimpres@tin.it), [www.ideeazioneimpresa.com](http://www.ideeazioneimpresa.com)

Aversa li, 11 novembre 2017

Il legale rappresentante del soggetto attuatore  
**Ideeazioneimpresa Srl**  
Guido Rossi