



## Avviso n.7 2023 PR FSE+ Sicilia 2021/2027

Costituzione Catalogo Regionale dell'Offerta Formativa e correlata realizzazione di percorsi formativi di qualificazione mirati al rafforzamento dell'occupabilità in Sicilia

### PROROGA

### BANDO DI SELEZIONE ALLIEVI

### CORSO Tecnico dell'accoglienza turistica

**SOGGETTO PROPONENTE**  
**GLOBAL SERVICE FOR ENTERPRISES SRL**  
**VIA ENZO ED ELVIRA SELLERIO N. 34**  
**CAP 90141 PALERMO**

### Area Professionale: TURISMO E SPORT

Descrizione			Durata e sedi				Destinatari	
Titolo denominazione del corso	Prerequisiti di ingresso	Titolo conseguito	Sede del corso (comune)	Stage in impresa (SI/NO)	Ore	Giornate	N° allievi ammissibili	N° uditori ammissibili
Tecnico dell'accoglienza turistica	Scuola secondaria di II grado/Diploma professionale	Certificato di specializzazione professionale	Palermo	sì	600	100	15	0



## FINALITÀ DELL'INTERVENTO

Il Tecnico dell'accoglienza turistica è 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 del turista, creando le situazioni più favorevoli. Assolve a funzioni sia di front office sia di tipo organizzativo-progettuale: riceve e accoglie, informa sui vari servizi offerti, fa fronte ai bisogni proponendo soluzioni adeguate, valuta la qualità dei servizi di accoglienza offerti e promuove iniziative per il loro miglioramento, sia nel contesto organizzativo in cui opera, sia nell'ambito della rete dei servizi turistici. Gestisce e promuove relazioni e rapporti con i soggetti pubblici e privati e con associazioni di settore per una adeguata e condivisa definizione dell'offerta turistica del territorio nella logica di una sua valorizzazione e promozione. Può operare in strutture private e uffici pubblici di promozione turistica, nel reparto incoming di agenzie di viaggi e turismo e nel punto di accoglienza di strutture ricettive e di aree di interesse turistico e negli uffici di informazione e accoglienza turistica (IAT). Collabora nella progettazione di politiche di accoglienza turistica come strumento strategico per lo sviluppo e la promozione di un territorio in Italia e all'estero. L'evolversi della sua professionalità può prevedere attività di consulenza sulle tecniche e modalità dell'accoglienza turistica presso aziende private operanti nel settore ed enti pubblici, nella definizione e implementazione di strategie di marketing e nel monitoraggio degli esiti delle azioni di promozione intraprese.

## DESTINATARI E REQUISITI DI AMMISSIONE

**Titolo conseguito:** Tecnico dell'accoglienza turistica

**Sede di svolgimento:** via Aquileia n.32 90144 Palermo (Palermo)

**Numero di partecipanti al corso:** 15

**Data prevista di avvio del corso:** 19/02/2024 salvo eventuali proroghe. L'avvio del corso è sottoposto a preventiva procedura di ammissione a finanziamento secondo la procedura e le tempistiche indicate nel bando

**Destinatari:** Persone non occupate: disoccupati, inoccupati e inattivi. Al momento della domanda per la partecipazione al percorso formativo, i destinatari devono possedere i seguenti requisiti:

- essere residenti o domiciliati in Sicilia;
- essere in età lavorativa;
- i destinatari minorenni devono aver assolto il previsto obbligo di istruzione;



- avere il titolo di studio minimo richiesto per la tipologia di percorso formativo da attivare, come stabilito nelle schede corso disponibili nel Repertorio delle qualificazioni. In caso di cittadino non comunitario, è richiesto il possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità.

**Caratteristiche dei destinatari:**

Possesso del diploma di scuola secondaria superiore, conoscenza della lingua inglese e possibilmente di un'ulteriore lingua straniera, conoscenze informatiche base.

I requisiti devono essere posseduti alla data di presentazione della candidatura.

Lo stato di inoccupazione/disoccupazione deve essere comprovato dalla dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (DID) rilasciato dal Centro per l'Impiego competente

Ulteriori requisiti possono essere comprovati con dichiarazioni, contestuali all'istanza, sottoscritte dall'interessato e prodotte in sostituzione delle normali certificazioni, secondo le modalità previste dal D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445

**ARTICOLAZIONE DEL CORSO**

**Tabella di riepilogo articolazione del corso**

Modulo	Durata in ore
Prodotto turistico territoriale	40
Tecniche di analisi della domanda turistica	20
Informatica applicata	20
Elementi di legislazione turistica	20
Comunicazione e relazione	20
Elementi di marketing	20
Psicologia del turista	20
Tecniche di negoziazione e problem solving	20
Lingue straniere per il turismo	80



Strumenti e tecniche di customer satisfaction	20
Marketing turistico e dell'accoglienza	40
Qualità del servizio	40
<b>Totale ore aula ( massimo 25% della formazione potrà essere svolta in modalità FAD/E-learning )</b>	<b>360</b>
<b>Totale ore stage</b>	<b>240</b>

Ai sensi dell' Avviso n.7 2023 PR FSE+ Sicilia 2021/2027 potranno essere previsti alcuni moduli aggiuntivi di Lingua straniera, Igiene e sicurezza sul luogo di lavoro e Alfabetizzazione informatica per un massimo di 54 ore complessive

**Durata complessiva del corso: 600 ore**

**Ore impegno settimanali: 30 ore**

### MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La domanda di ammissione al corso dovrà essere compilata secondo l'allegato A al presente avviso (scaricabile anche dal sito internet [www.glosent.it](http://www.glosent.it)) e inoltrato a mezzo mail al seguente indirizzo [info@glosent.it](mailto:info@glosent.it) o attraverso raccomandata indirizzata alla Global Service for Enterprises Srl via Enzo ed Elvira Sellerio n. 34-90141 Palermo o direttamente presso la ns. sede indirizzata via Enzo ed Elvira Sellerio n. 34 - 90141 Palermo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 16.30.

Il candidato dovrà apporre in calce alla domanda la propria firma e allegare la seguente documentazione:

- copia di un documento di riconoscimento in corso di validità;
- copia del codice fiscale;

Sono ritenute nulle le domande prive di sottoscrizione o mancanti anche di uno solo dei documenti richiesti o le domande incomplete nel contenuto.

Entro la data di selezione e comunque prima dell'ammissione al corso il candidato/beneficiario dovrà consegnare:

- copia del titolo di studio o dichiarazione di equipollenza o autocertificazione ai sensi del DPR 445 del 2000;



- dichiarazione di Immediata Disponibilità al lavoro (DID) e Patto di servizio rilasciati dal Centro Per l'Impiego

Nel caso di trasmissione per raccomandata non farà fede il timbro postale di invio ma quello di ricezione.

Il bando viene prorogato fino al **15/12/2023**, salvo eventuali proroghe, allo scadere dei termini, a seguito della verifica dei requisiti di ingresso e della documentazione di ammissione presentata, saranno comunicate, tramite la pubblicazione sul ns. sito internet [www.glosent.it](http://www.glosent.it) entro tre giorni le date delle prove di selezione nonché gli elenchi dei candidati idonei alla selezione, non idonei e delle domande nulle.

### **MODALITA' DI SELEZIONE**

E' prevista la nomina di una commissione di valutazione e la partecipazione dei candidati a test di lingua inglese (e altra lingua se dichiarata), test sulle competenze informatiche di base e colloquio motivazionale

La selezione si concluderà con un verbale della commissione ed una graduatoria di merito espressa in punti da 1 a 100. Il punteggio è dato dalla somma di punteggi della prova scritta (max 40) e del colloquio (max 60). Le graduatorie distingueranno gli allievi idonei ammessi, gli uditori, gli idonei esclusi e i non idonei. Saranno ritenuti idonei i partecipanti con un punteggio superiore a 50.

L'esito delle graduatorie sarà comunicato almeno 10 giorni prima dell'avvio delle attività.

A parità di punteggio risulterà ammesso il candidato con maggiore anzianità di disoccupazione/inoccupazione e in subordine il genere femminile e l'anzianità anagrafica.

### **MODALITA' DI PARTECIPAZIONE**

La partecipazione al corso è gratuita e la frequenza è obbligatoria. Il numero massimo di assenze consentite è pari al 30% del monte ore corso. Gli allievi, che superino tali limiti, saranno esclusi d'ufficio. Inoltre, non sono ammesse assenze oltre i dieci giorni consecutivi tranne che nei casi debitamente giustificati.

### **CERTIFICAZIONE FINALE**

I partecipanti che avranno frequentato un complessivo monte ore corso pari al 70% del totale delle ore previste saranno ammessi a prova con Commissione Esterna. Al superamento della stessa sarà rilasciato certificazione conforme a quanto stabilito nella scheda corso Repertorio delle Qualificazioni della Regione Siciliana



La mancata partecipazione a più del 30% delle ore corso totali non dà diritto alla certificazione.

## STAGE

L'ente ospitante le attività di stage è Costa Crociere Spa a bordo delle proprie navi

## INDENNITA' DI FREQUENZA

Agli allievi in possesso dei requisiti richiesti dall'Avviso, che abbiano frequentato almeno il 70% delle ore di formazione previste con esclusione dei moduli formativi aggiuntivi, è riconosciuta un'indennità di frequenza giornaliera pari a 5,00 euro.

## RIFERIMENTI E CONTATTI PER LA SELEZIONE

Global Service for Enterprises Srl  
Via Enzo ed Elvira Sellerio n. 34 90141 Palermo  
Tel/FAX 0917846745 – sito internet dove troverete tutte le specifiche [www.glozent.it](http://www.glozent.it)  
O inviando una mail a [info@glozent.it](mailto:info@glozent.it)

## VIGILANZA E CONTROLLO

Il corso è sottoposto alla vigilanza e al controllo della Regione Siciliana - Dipartimento Formazione Professionale, ai sensi dell'art. 14.1 dell'Avviso Avviso n.7 2023 PR FSE+ Sicilia 2021/2027 , nonché della normativa vigente.