



Corso di qualifica per “Manager Turistico”

Presentazione dell'intervento

Il documento presenta il corso di qualifica titolato “Manager Turistico” finanziato dalla Regione Lazio *Dipartimento Sociale Direzione Regionale Formazione e Politiche del Lavoro*, dalla Provincia di Viterbo *Assessorato alla Formazione Professionale*, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, dalla Comunità Europea Fondo Sociale Europeo gestito ed erogato dall'ATS tra l'Ist. d'Istruzione Superiore di Tarquinia e l'Associazione Italiana per la Formazione in partenariato con ESSE GROUP s.r.l.

Autore: Responsabile dell'Erogazione dei Servizi

SOMMARIO

Obiettivi dell'intervento	2
Struttura dell'intervento	2
Supporto all'apprendimento: indennità di frequenza	4
Destinatari, Iscrizioni e Selezioni	4
Attestazione in Esito.....	5
APPENDICI.....	6
APPENDICE I.....	7
APPENDICE II.....	9
APPENDICE III.....	13

Obiettivi dell'intervento

Il progetto per la qualificazione della figura di “Manager Turistico” si propone di:

- costruire nei partecipanti elevate competenze nella progettazione, nel coordinamento e nell'attuazione delle attività specifiche di animazione turistica;
- introdurre i partecipanti in contesti lavorativi reali, nei quali consolidare le conoscenze apprese in aula e sperimentare le specificità della professione;
- supportare i processi di identificazione nel ruolo e di motivazione al lavoro;
- creare i presupposti per l'inserimento dei discenti nell' organico del partner Esse Group;
- creare reti relazionali tra i discenti ed il mondo del lavoro, nell'ottica di proficue e durature collaborazioni.

Struttura dell'intervento

Il corso “Manager Turistico” è un progetto integrato e complesso che prevede ben **tre azioni, di carattere formativo e non formativo**, per un **totale di 600 ore** di corso così strutturate:

1. Azione di Accompagnamento e Orientamento

Durata e tempistica: 40 ore totali, di cui 18 in FaD e le restanti 22 ore impiegate tra visite guidate e lezioni in aula. L'azione si snoda temporalmente lungo tutto l'arco dell'intervento, alternandosi all'azione formativa e di tirocinio formativo residenziale.

Metodologie didattiche impiegate. L'azione prevede l'impiego di metodologie diverse: Fad, lezioni in aula, discussioni ed esercitazioni pratiche, giochi di ruolo, simulazioni, consulenza di gruppo ed individuale. I discenti saranno chiamati a svolgere attività che consentano lo sviluppo dell'identità professionale, la presa di coscienza e la valutazione delle motivazioni, aspettative e prospettive individuali, l'identificazione delle opportunità lavorative

Contenuti: L'azione prende il via con un'attività di **orientamento psicologico e formativo/lavorativo**, proseguendo con l'accompagnamento dei discenti nell'acquisizione di competenze trasversali, per terminare con l'**accompagnamento all'inserimento lavorativo**, fornendo e trasferendo ai partecipanti idonei strumenti a tal fine. L'appendice I riporta in dettagli i moduli didattici di questa azione e, per ciascuno, gli obiettivi didattici e conoscitivi, le metodologie, le modalità di valutazione la sede di svolgimento.

2. Azione Formativa

Durata e metodologie didattiche: (328 ore totali) articolate tra aula (60 ore), esercitazioni pratiche in laboratorio (119 ore) e Formazione a Distanza FaD (149 ore).

Metodologie didattiche impiegate: l'azione formativa sarà realizzata attraverso **lezioni teoriche, attività pratica e formazione a distanza**. Grazie alla presenza di docenti esperti del settore, gli argomenti saranno coerenti alle reali mansioni lavorative ed alle esigenze delle strutture ricettive: l'attività in aula ed in FaD fornirà i concetti teorici relativi ai diversi aspetti dell'animazione, mentre l'attività di laboratorio permetterà di acquisire le capacità pratiche, di approfondire e di fare proprie le nozioni, conducendo i partecipanti dal “sapere” al “saper fare”.

Contenuti. Il percorso formativo per la qualificazione del “Manager Turistico” si articola in moduli didattici afferenti alle diverse aree di attività della figura professionale: **area comunicativo-relazionale, area animazione, area tecnico-settoriale**. L'azione tratterà dunque i temi relativi alle mansioni ed alle competenze della figura in esito dando così ai discenti l'opportunità di conoscere i diversi aspetti dell'animazione turistica, sia dal punto di vista della progettazione che della realizzazione delle attività. Al termine del percorso sapranno scegliere e realizzare le migliori soluzioni per specifici target di clienti e potranno operare in autonomia ed in gruppo in differenti tipologie di strutture ricettive. L'appendice II riporta in dettagli i moduli didattici di questa azione e, per ciascuno, gli obiettivi didattici e conoscitivi, le metodologie, le modalità di valutazione la sede di svolgimento.

3. Tirocinio Formativo/Stage Residenziale

Ciascun discente, sulla base di specifiche attitudini individuali, sarà indirizzato in villaggi della Esse Group (www.essegroupp.eu) dove svolgerà attività di stage in affiancamento, durante la quale potrà applicare nella pratica quanto appreso durante l'azione formativa. Lo stage, avrà durata pari a **232 ore**, condurrà gli allievi al “saper essere”, permettendo loro di sperimentare attivamente quanto appreso nella fase di Formazione. **Il tirocinio avrà carattere residenziale:** i partecipanti saranno ospiti delle strutture ricettive per tutta la durata delle due fasi di stage e avranno così la possibilità di verificare le reali attività del ruolo. L'appendice III riporta in dettagli i moduli didattici di questa azione e, per ciascuno, gli obiettivi didattici e conoscitivi, le metodologie, le modalità di valutazione la sede di svolgimento.

Durante le varie fasi/azioni dell'intervento - orientamento, formazione, stage, accompagnamento - **i partecipanti saranno seguiti e supportati nell'apprendimento da docenti esperti e qualificati, dai tutor di aula e di stage e da materiale didattico** che sarà elaborato appositamente per l'approfondimento ed il consolidamento delle tematiche trattate nel corso. Durante le attività in Formazione a Distanza (FaD), erogate su piattaforma multimediale di comprovata validità, avranno altresì a disposizione **docenti on line e applicazioni informatiche di condivisione** dell'apprendimento quali chat, mailing, forum, ecc.

Una trasversale **attività di monitoraggio e valutazione**, a cui gli allievi stessi saranno chiamati a partecipare con questionari da compilare periodicamente, consentirà il costante controllo dell'andamento delle attività permettendo, sia in termini di apprendimento che di soddisfazione degli utenti, di colmare eventuali gap con gli obiettivi previsti rispetto alla didattica ed alla qualità del percorso.

Supporto all'apprendimento: indennità di frequenza

E' prevista una "indennità di frequenza" pari a 2€ ora/allievo, che l'A.I.F. attribuirà e gestirà secondo quanto previsto dalla Circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 41 del 5 dicembre 2003 e dalla D.G.R. Lazio n. 1509 del 2002.

Destinatari, Iscrizioni e Selezioni

Il progetto formativo titolato "Manager Turistico" coinvolgerà 16 destinatari in possesso dei seguenti requisiti:

- disoccupati o inoccupati;
- di età compresa fra i 18 e i 35 anni;
- se cittadini non comunitari, in possesso di regolare permesso di soggiorno;
- in possesso di diploma di maturità e di scuola media superiore;
- buona conoscenza scritta e parlata di una delle seguenti lingue: Inglese, Tedesco, Francese, Spagnolo;

I 16 destinatari saranno selezionati, tra tutti quelli che presenteranno regolare domanda di ammissione al corso, con procedure ad evidenza pubblica. Il Bando ufficiale per la selezione degli allievi sarà reso

disponibile nei prossimi mesi estivi, con notifica sulla home page del sito dell'A.I.F. all'indirizzo www.aiform.eu.

Attestazione in Esito

Al termine del corso ai partecipanti che, sulla base di quanto previsto dalla normativa, saranno ammessi agli esami finali e li supereranno, sarà rilasciato l'attestato di Qualifica in “Manager Turistico”, riconosciuto dalla Regione Lazio.

APPENDICI

APPENDICE I

Dettaglio Moduli Azione 1 Orientamento/Accompagnamento

Unità di competenza	N. ore	Obiettivi didattici	Obiettivi conoscitivi	Metodologie	Sede
Orientamento / Accompagnamento iniziale psicologico / lavorativo	8 Aula	<p><u>Accompagnamento psicologico: l'identità personale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ attivare le capacità del pensiero laterale creativo che, attraverso l'analogia, permette di vedere i vecchi problemi in modo nuovo e di scoprire punti di vista inaccessibili al pensiero logico-razionale. ✓ effettuare valutazioni sui propri obiettivi e motivazioni e sulla propria disponibilità relazionale; ✓ individuare e valorizzare capacità di leadership e di lavoro di gruppo; ✓ comunicare in contesti differenti e valutare le situazioni; ✓ analizzare sé stesso ed il contesto in cui opera e attivare processi di introspezione. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gli obiettivi e le motivazioni individuali e di gruppo sul corso; ✓ le proprie prospettive attuali e future sulla professione; ✓ il linguaggio comune del corso. 	Tecniche correlate alle immagini (uso del disegno) e di tipo ludico (giochi psicopedagogici)	1) 2)
	2 Aula 4 FaD	<p><u>Accompagnamento formativo / lavorativo: l'identità professionale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ effettuare valutazioni sulla figura professionale in esito al percorso rispetto alle proprie motivazioni ed aspettative personali e lavorative; ✓ orientarsi autonomamente tra i soggetti coinvolti nel percorso formativo (docenti, allievi, tutor, segreteria, ecc.) e tra i contenuti e la struttura dello stesso. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ il profilo professionale: le specificità del ruolo (cosa, dove etc.); ✓ i docenti ed i colleghi di corso; ✓ il percorso formativo: obiettivi, contenuti ed articolazione; ✓ contenuti e valenza del patto formativo. 	Formazione in aula e in FaD, discussione, esercitazione pratica, presentazioni del personale coinvolto e autopresentazione degli allievi.	1) 2) 3)



Accompagnamento in itinere (Fase 1)	6 Aula 2 FaD	<u>Accompagnamento psicologico: lo sviluppo delle competenze trasversali</u> ✓ sperimentare ed affrontare le problematiche della professione da un punto di vista psicologico; ✓ sviluppare strategie di comunicazione e di ascolto adeguate.	✓ Gestire le relazioni, il gruppo, l'approccio all'altro; ✓ il proprio sé in funzione degli altri e della professione; ✓ l'empatia e la comunicazione, il feedback, la leadership ed il lavoro di gruppo.	Formazione in aula e in FaD, giochi psico-pedagogici e giochi di ruolo. Colloqui orientativi personalizzati	1) 2) 3)
		<u>Accompagnamento psicologico: verso l'esperienza professionale</u> ✓ sviluppare il già avviato percorso di conoscenza di sé; ✓ creare ed affrontare situazioni relazionali e di gruppo dove sperimentare l'importanza di un ascolto attivo.	✓ le proprie aspettative, paure e preoccupazioni per lo stage; ✓ l'organizzazione: significati simbolici e psicologici.	Formazione in aula e in FaD, giochi psico-pedagogici e discussioni di gruppo. Colloqui orientativi personalizzati	1) 2) 3)
Accompagnamento in itinere (Fase 2)	8 FaD	<u>Accompagnamento psicologico: l'esperienza professionale</u> ✓ esaminare le aspettative, i punti di forza e i punti critici dell'esperienza di stage	✓ le aspettative, le paure e le preoccupazioni per lo stage; ✓ l'organizzazione: significati simbolici e psicologici	Formazione in aula e in FaD, giochi psico-pedagogici e discussioni di gruppo. Colloqui orientativi personalizzati.	1) 2) 3)
		<u>Accompagnamento lavorativo: il monitoraggio e la verifica del ruolo</u> ✓ verificare il grado di consapevolezza del ruolo professionale e delle relative mansioni	✓ il mansionario; ✓ le problematiche deontologiche.	Discussioni di gruppo. Colloqui orientativi personalizzati.	1) 2) 3)
Orientamento / Accompagnamento psicologico finale	6 Aula 4 FaD	<u>Accompagnamento psicologico: la professione</u> ✓ elaborare problematiche, dinamiche ed opportunità professionali da un punto di vista psicologico	✓ l'interpretazione psicologica dello stage.	Formazione in aula e in FaD, tecnica del diario e discussione in gruppo.	1) 2) 3)
		<u>Accompagnamento lavorativo: l'orientamento al lavoro</u> ✓ fornire strumenti atti a favorire l'inserimento lavorativo.	✓ scrivere e presentare il curriculum; ✓ sostenere il colloquio di lavoro; ✓ le tecniche attive di ricerca lavoro; ✓ auto imprenditorialità e self placamento.	Formazione in aula e in FaD, simulazioni, gruppo interattivo, discussione in gruppo	1) 2) 3)

Note sede di svolgimento: 1) Sede Istituto d'Istruzione Superiore Tarquinia, S.P. Porto Clementino, snc; 2) Sede Esse Group: Roma, Via Angelo Emo, 162; 3) Piattaforma FaD multimediale online

APPENDICE II

Dettaglio Moduli Azione 2 Formazione

Unità di competenza	N. ore	Obiettivi didattici	Obiettivi conoscitivi	Metodologie	Sede
Comunicazione	30 totali (4 aula 13 FaD 13 Lab)	✓ Acquisire conoscenze trasversali per una migliore conoscenza del sé e dell'altro inteso come specifica e come collettività	✓ Leadership; ✓ Gestione del gruppo di lavoro; ✓ Sociologia del turismo; ✓ Sociologia del tempo libero; ✓ Studio e programma di animazione; ✓ L'animazione come esigenza sociale.	Formazione in aula, in FaD, laboratorio pratico, lavori di gruppo.	1) 2) 3)
Analisi strutturale e programmazione	28 totali (4 aula 14 FaD 10 Lab)	✓ Trasferire abilità tecnico-specialistiche per organizzare ed attuare attività animativa con programmazione ed organizzazione dei momenti di intervento coordinate tra componenti dello staff	✓ Animazione per target; ✓ Animazione per struttura; ✓ Tecniche di programmazione; ✓ Organizzazione delle mansioni animative; ✓ Gestione organigramma operativo; ✓ Studio ed elaborazione di un programma di lavoro.	Formazione in aula, in FaD, laboratorio pratico, studio di casi.	1) 2) 3)
Servizi animativi	30 totali (2 aula 12 FaD 16 Lab)	✓ Capacità di gestire qualificati interventi animativi: diurni, serali, infantili, sportivi, extra standard, nell'ambito di strutture ricettive connesse all'attività turistica.	✓ Programmi specifici; ✓ Gestione e coordinamento dell'animazione diurna, infantile, sportiva, serale; ✓ Programmi extra standard.	Formazione in aula, in FaD, laboratorio pratico, studio di casi.	1) 2) 3)
Gestione animazione diurna, sportiva, infantile	28 totali (4 aula 12 FaD 12 Lab)	✓ Capacità di pianificare e gestire giochi, gare, tornei, corsi rivolti ad adulti e/o a bambini.	✓ Pianificazione, coordinamento e gestione di giochi, corse, gare e tornei ludici per intrattenere gli ospiti adulti o bambini durante le ore diurne.	Formazione in aula, in FaD e laboratorio pratico.	1) 2) 3)
Tecniche di regia	30 totali (2 aula 10 FaD 18 Lab)	✓ Acquisire abilità tecnico-specialistiche per gestire attività di spettacolo con le tecniche tipiche del teatro, dalla scrittura di un testo alla messa in scena.	✓ Spettacolistica; ✓ Regia; ✓ Tecniche di sceneggiatura; ✓ Assemblaggio.	Formazione in aula, in FaD e laboratorio pratico.	1) 2) 3)



Tecniche specifiche settoriali	50 totali (10 aula 16 FaD 24 Lab)	✓ Saper costruire una scena teatrale, fare un costume, eseguire un trucco particolare, usare una telecamera, conoscere attività di intrattenimento e spettacolo alternative.	✓ Scenografia; ✓ Decorazione; ✓ Costumistica; ✓ Trucco; ✓ Tecnica del colore; ✓ Tecnica video, suono e luci; ✓ Tecnica di montaggio.	Formazione in aula, in FaD e laboratorio pratico.	1) 2) 3)
Animazione commerciale	28 totali (4 aula 12 FaD 12 Lab)	✓ Pianificare e gestire eventi tipici dell'animazione commerciale e momenti extra standard per programma tipo	✓ Animazione per viaggi incentive; ✓ Animazione per feste ed eventi; ✓ Animazione per navi da crociera.	Formazione in aula, in FaD e laboratorio pratico	1) 2) 3)
Ambiente	28 totali (10 aula 18 FaD)	✓ Capacità di rilevare e gestire in modo qualificato le informazioni inerenti il background storico e ambientale (territoriale, culturale e folkloristico) dal contesto in cui viene svolta la professione.	✓ Vivere l'ambiente e pianificare/coordinare le attività legate al territorio; ✓ Studio del territorio e delle risorse ambientali, culturali, folkloristiche; ✓ Turismo e difesa dell'ambiente; ✓ Turismo trasversale alle differenze culturali; ✓ Difendere gli antichi paesaggi ed inventare paesaggi nuovi.	Formazione in aula, in FaD e laboratorio pratico.	1) 2) 3)
Lingua Inglese	36 totali (20 aula 16 FaD)	✓ Gestire semplici conversazioni con la clientela straniera.	✓ Specializzazione linguistica; ✓ Lezioni di conversazione.	Formazione in aula, in FaD e conversazione.	1) 2) 3)
Computer e internet	28 (14 FaD 14 Lab)	✓ Utilizzare correttamente il computer ed internet.	✓ Lavorare con Vista o XP; ✓ Videoscrittura con Word; ✓ Strumenti di Word; ✓ Fogli elettronici con Excel; ✓ Navigazione su siti Web; ✓ Gli strumenti di ricerca; ✓ La posta elettronica.	Formazione in aula, in FaD e laboratorio pratico	1) 2) 3)

Note sede di svolgimento: 1) Sede Istituto d'Istruzione Superiore Tarquinia, S.P. Porto Clementino, snc; 2) Sede Esse Group: Roma, Via Angelo Emo, 162; 3) Piattaforma FaD multimediale online

Nell'ambito dell'azione 2 è previsto dall'Avviso Pubblico un ulteriore modulo obbligatorio inerente la sicurezza sul posto di lavoro:

Titolo Modulo Obbligatorio: Sicurezza sul posto di lavoro

n. ore: 12 Fad

Obiettivi didattici:

- ✓ utilizzare le procedure atte a svolgere la mansione assegnata nel rispetto delle norme di sicurezza e di igiene del lavoro, sia nella normale routine lavorativa che in occasione di anomalie del processo produttivo di frequente accadimento;
- ✓ utilizzare e conservare correttamente i Dispositivi di Protezione Individuale (D.P.I.) messi a disposizione

Obiettivi conoscitivi:

- ✓ i rischi connessi alla propria mansione / posto di lavoro;
- ✓ le procedure riferite alla mansione;
- ✓ i D.P.I. utilizzabili;
- ✓ le misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro.

Programma didattico:

Aspetti generali del D.lgs. 81/2008

I soggetti della prevenzione:

- ✓ il medico competente;
- ✓ il datore di lavoro, i dirigenti e i preposti;
- ✓ il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- ✓ i lavoratori addetti al Pronto Soccorso, antincendio, evacuazione.
- ✓ Obblighi, responsabilità, sanzioni

Il medico competente, la prevenzione e la sorveglianza sanitaria

- ✓ Il ciclo produttivo del comparto e principali rischi specifici
- ✓ Misure di prevenzione collettiva presenti sul posto di lavoro
- ✓ Procedure riferite alla mansione

- ✓ Rischi connessi alla propria mansione/posto di lavoro
- ✓ Dispositivi di Protezione Individuale obbligatori
- ✓ Obblighi, responsabilità, sanzioni

- ✓ Il servizio di prevenzione/protezione
- ✓ I lavoratori incaricati dell'attività di pronto soccorso, di lotta antincendio e di evacuazione dei lavoratori
- ✓ I piani di emergenza
- ✓ Il soccorso antincendio
- ✓ L'evacuazione

APPENDICE III

Dettaglio Moduli Azione 3 Tirocinio Formativo Residenziale

Unità di competenza	N. ore	Obiettivi didattici	Obiettivi conoscitivi	Metodologie	Sede
Stage fase 1	144	Sperimentare quanto appreso durante le lezioni teorico-pratiche in aula	✓ Capacità di applicare direttamente sul campo le tecniche di progettazione, coordinamento e di attuazione delle attività specifiche di animazione turistica.	Formazione in aula, in FaD, laboratorio pratico, lavori di gruppo.	Villaggi turistici e strutture ricettive del partner Esse Group. Le destinazioni saranno stabilite in base alle specifiche attitudini individuali di ogni corsista.
Stage fase 2	88	Rafforzamento delle competenze acquisite nella fase 1 di Stage	✓ Capacità di applicare direttamente sul campo le tecniche di progettazione, coordinamento e di attuazione delle attività specifiche di animazione turistica.	Formazione in aula, in FaD, laboratorio pratico, studio di casi.	Villaggi turistici e strutture ricettive del partner Esse Group. Le destinazioni saranno stabilite in base alle specifiche attitudini individuali di ogni corsista.