

## 2022 - 17839/RER/1 TECNICO SERVIZI TURISTICO RICETTIVI

### DESCRIZIONE PROFILO PROFESSIONALE

Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza attraverso la partecipazione all'individuazione delle risorse, all'organizzazione operativa, al monitoraggio e alla valutazione del risultato, all'implementazione di procedure di miglioramento continuo, con assunzione di responsabilità relative alla sorveglianza di attività esecutive svolte da altri.

### CONTENUTI

- Accoglienza e orientamento professionale;
  - Empowerment;
  - Lingua inglese;
  - Gestione flussi informativi e comunicativi;
  - Assistenza cliente e customer satisfaction;
  - Composizione offerta prodotti/servizi;
  - Gestione servizio di ricevimento e accoglienza
- Trasversalmente saranno affrontate le competenze di base (Allegato 4 dell'Accordo in Conferenza Stato-Regioni n. 155/2019): competenze alfabetiche

funzionali

– comunicazione; competenza linguistica; competenze matematiche, scientifiche e tecnologiche; competenze storico-geografico-giuridiche ed economiche; competenza digitale; competenza di cittadinanza.

### DURATA E PERIODO DI SVOLGIMENTO

1000 ore di cui 600 ore di aula e 400 di stage  
Il progetto si svolgerà dal 15 settembre 2022 al 20 giugno 2023

### NUMERO PARTECIPANTI

12 partecipanti

### ATTESTATO RILASCIATO

Certificato di qualifica professionale di 4° livello EQF con valore di diploma (ai sensi della DGR 739/2013) di TECNICO DEI SERVIZI TURISTICO RICETTIVI

### DESTINATARI e REQUISITI DI ACCESSO

Giovani in possesso della qualifica triennale di Operatore della promozione ed accoglienza turistica

conseguita nell'anno formativo 2021-2022 (c/o enti di formazione e/o Istituti Professionali)

### TERMINE ISCRIZIONI: 08/09/2022

All'atto dell'iscrizione verrà richiesta la sottoscrizione della domanda di partecipazione corredata dai seguenti documenti: 1) copia del documento di identità in corso di validità e copia del permesso di soggiorno per i candidati stranieri (o documento che attesti le procedure di ottenimento o rinnovo); 2) copia del certificato di qualifica (o dichiarazione sostitutiva rilasciata dall'ente erogatore della qualifica); 3) certificazione L.104/92 o altra certificazione che attesti eventuali situazione di svantaggio.

È possibile iscriversi direttamente dal sito [www.osfin.org](http://www.osfin.org) oppure presso la nostra segreteria.

### CRITERI DI SELEZIONE

In caso di iscrizioni superiori ai posti disponibili, sarà attivata una selezione che prevederà: TEST DI CULTURA GENERALE (per verificare il livello posseduto delle competenze di base, linguistiche, logico-matematiche e scientifiche) e COLLOQUIO MOTIVAZIONALE rispetto al profilo professionale in esito al percorso.

La selezione si terrà VENERDI' 09/09/2022 presso OSFIN FP – Viale Mantegazza, 8 – Rimini

### QUOTA DI ISCRIZIONE

IL CORSO E' COMPLETAMENTE GRATUITO (approvato con DGR 1318 del 01/08/2022)

### SEDE DI SVOLGIMENTO:

OSFIN FP – Viale Mantegazza, 8 – 47921 Rimini

### CONTATTI

Mulazzani Maddalena e Sgrilletti Francesca  
Telefono: 0541/54302  
Mail: [didattica@osfin.org](mailto:didattica@osfin.org)

**Ente titolare:** AECA – Via Bigari, 3 – 40128 Bologna

**Ente attuatore OSFIN FP e CESCOT Rimini**

*Progetto a cura di:*