

Unità 3

Formazione professionale nel turismo

CHIAVI

In questa unità imparerai:

- a comprendere il testo di un bando regionale
- nuove parole per parlare della ricerca di un lavoro e della formazione in ambito turistico
- ad esprimere un obbligo usando il futuro semplice
- a usare i connettivi correlativi
- a formare parole usando dei prefissi
- riflettere sulla funzione dei titoli come indicatori del contenuto di un testo
- a comprendere come si compila una domanda di iscrizione

Lavoriamo sulla comprensione

Ti presentiamo un testo tratto dal sito www.corsiturismo.it. Il sito pubblicizza corsi di formazione professionale e di specializzazione per il settore turistico alberghiero che si realizzano nelle diverse regioni d'Italia. In particolare, il testo che segue presenta un bando per un corso nella città di Grosseto.

Ecco alcune parole e espressioni che possono aiutarti a capire il testo.

Parole e espressioni	Significato
accoglienza	l'azione di ricevere qualcuno
assistenza	l'azione di aiutare qualcuno
in partenariato	in cooperazione con altri membri per un'azione di interesse comune
iter	percorso, procedura
accedere	partecipare, entrare a far parte di qualcosa
aspirante	che vuole ottenere un titolo, un lavoro
intraprendere	dare inizio a
qualificato	che ha particolari capacità e titoli professionali
ricoprire un ruolo	avere una funzione
soggiorno	stare un certo periodo di tempo in un luogo diverso da dove si abita
promuovere	favorire, sostenere
enogastronomico	che riguarda il vino e il cibo
candidatura	domanda di partecipazione
psicoattitudinale	che riguarda la capacità psicologica di una persona

1. Leggi il testo e indica se l'affermazione è vera o falsa.

	V	F
1. Alla fine del corso, tutti i partecipanti avranno un lavoro all'interno delle aziende.		X
2. L'iter formativo prevede una parte teorica e una pratica.	X	
3. Gli aspiranti candidati devono avere necessariamente un'esperienza lavorativa.		X
4. La conoscenza della lingua inglese a livello elementare è indispensabile per accedere al corso.	X	
5. Durante il corso, i partecipanti impareranno a promuovere le risorse turistiche offerte dal territorio.	X	
6. Il numero di posti disponibile per gli stranieri è inferiore rispetto a quello delle donne.	X	
7. L'intero corso si svolge in 5 mesi.		X
8. I candidati possono presentare la propria domanda fino alla fine di gennaio.		X

2. Leggi di nuovo il testo e scegli l'alternativa corretta.

1. Il corso di formazione riguarda l'accoglienza e l'assistenza
 - a. negli ospedali.
 - b. **negli alberghi. X**
 - c. nei ristoranti.
2. Per frequentare le lezioni non è richiesto
 - a. **il pagamento di una tassa di iscrizione. X**
 - b. la conoscenza dell'inglese.
 - c. il diploma di scuola media superiore.
3. Gli aspiranti candidati devono dimostrare di
 - a. conoscere molto bene la lingua inglese.
 - b. saper usare molto bene il computer.
 - c. **avere una minima conoscenza di inglese e di informatica. X**
4. Alla fine del corso, il soggetto può svolgere il suo ruolo in
 - a. importanti e lussuosi alberghi.
 - b. **piccoli alberghi e strutture ricettive medio-grandi. X**
 - c. piccoli agriturismi.
5. I posti messi a disposizione nel bando sono
 - a. **10. X**
 - b. 9.
 - c. 7.
6. Le lezioni teoriche si svolgono nella fase
 - a. **iniziale. X**
 - b. finale.
 - c. intermedia.
7. Ci sarà una selezione per test e colloquio in caso di
 - a. poche iscrizioni.
 - b. **troppe iscrizioni. X**
 - c. nessuna iscrizione.

Lavoriamo sulle parole

3. Abbina le parole di sinistra con quelle di destra. Trova il sinonimo delle parole.

1. opportunità	a. realizzazione
2. svolgimento	b. iniziare a fare
3. almeno	c. elaborazione
4. intraprendere	d. possibilità
5. soggiorno	e. scelta
6. progettazione	f. permanenza
7. candidatura	g. minimo
8. selezione	h. domanda di partecipazione

1d 2a 3g 4b 5f 6c 7h 8e

4. Abbina le parole di sinistra con quelle di destra. Trova il contrario degli aggettivi.

1. gratuito	a. incapace
2. di base	b. superfluo
3. indispensabile	c. collettiva
4. individualizzata	d. pratica
5. in uscita	e. elevato
6. teorica	f. a pagamento
7. qualificato	g. in entrata

1f 2e 3b 4c 5g 6d 7a

5. Completa le frasi con le parole del riquadro.

gestione - settore - formazione - frequenza - durata - tempo - sede

1. C'è tempo fino al 15 luglio per iscriversi al corso di formazione "Addetto all'accoglienza turistica".
2. La frequenza al corso è obbligatoria ed è previsto un numero limitato di assenze.
3. Le attività di stage si svolgeranno presso aziende del settore turistico e alberghiero.
4. Il corso ha una durata di 600 ore.
5. Durante il corso saranno affrontati diversi temi che vanno dall'accoglienza turistica alla gestione delle relazioni con i turisti.
6. L'iter prevede 360 ore di formazione in aula e le restanti 240 sono destinate a stage aziendali.
7. Le lezioni si svolgeranno presso la sede dell'EFSA.

Lavoriamo sulla grammatica

6. Scegli l'alternativa corretta.

1. Gli aspiranti candidati devono avere o un titolo di studio adeguato **o / ma anche** un'esperienza lavorativa nel settore.
2. La domanda di ammissione può essere sia spedita per posta elettronica certificata **né / che** consegnata a mano presso uno degli sportelli indicati nel bando.
3. Il corso non solo è gratuito **ma anche / sia** vantaggioso perché offre opportunità di inserimento lavorativo.
4. Non hanno possibilità di accedere alla selezione né gli occupati **né / o** coloro che hanno un titolo di studio inferiore al diploma di scuola media superiore.
5. Entrambi i corsi si rivolgono sia ai disoccupati **e / che** agli inoccupati maggiorenni che abbiano assolto l'obbligo scolastico.
6. Le lezioni si svolgeranno sia in italiano **sia / e** in inglese.
7. Né il percorso 1 **né / o** il percorso 2 sono a frequenza obbligatoria ma entrambi prevedono degli incontri a cui i corsisti sono tenuti a partecipare per le esercitazioni pratiche.

7. Riordina le parole per formare una frase.

1. candidati / sia della lingua / avere / di base / inglese / dovranno / sia di informatica. / una conoscenza / Gli aspiranti

Gli aspiranti candidati dovranno avere una conoscenza di base sia della lingua inglese sia di informatica.

2. nell'accoglienza / matureranno / gestionale / I partecipanti / che relazionale / sia una competenza / del turista.

I partecipanti matureranno sia una competenza nell'accoglienza gestionale che relazionale del turista.

3. al turismo. / opera / di strutture ricettive / ma anche di strutture / Questa figura / non solo all'interno / di servizio

Questa figura opera non solo all'interno di strutture ricettive ma anche di strutture di servizio.

4. un servizio / Il corso offre / alla clientela. / che dell'assistenza / di alto livello / dell'accoglienza / sia sotto il profilo

Il corso offre un servizio di alto livello sia sotto il profilo dell'accoglienza che dell'assistenza alla clientela.

5. Lo stage / aziende locali / o presso / di formazione. / o presso il centro / si svolgerà

Lo stage si svolgerà o presso aziende locali o presso il centro di formazione.

6. tanto un'indennità / delle spese / E' prevista / quanto il rimborso / di viaggio. / di frequenza

È prevista tanto un'indennità di frequenza quanto il rimborso delle spese di viaggio.

7. contattare / informazioni / tramite sia telefono / è possibile / Per ulteriori / la segreteria / sia posta elettronica.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare la segreteria tramite sia telefono sia posta elettronica.

Per saperne di più sui connettivi correlativi leggi la Scheda 1 che trovi alla fine dell'Unità

Lavoriamo sul testo

8. Abbina i titoli ai paragrafi.

<p>1. Descrizione</p>	<p>a. Il corso è rivolto a soggetti disoccupati, inoccupati, inattivi e ai cittadini extracomunitari. In particolare i posti messi a disposizione sono 10 (di cui 7 donne, 2 posti a cittadini/e stranieri/e). Coloro che, alla fine del corso, dimostreranno di aver acquisito le competenze necessarie per accogliere e assistere il turista all'interno delle strutture ricettive potrebbero essere assunti da circa 10 aziende.</p>
<p>2. Obiettivi del corso</p>	<p>b. L'intero corso si svolgerà nella regione Toscana. In particolare Grosseto sarà la sede delle lezioni, da gennaio ad aprile 2012 per l'attività teorica; nel mese di maggio 2013, invece, è prevista l'attività di stage presso le aziende del settore che si trovano sul territorio regionale.</p>
<p>3. Requisiti di ammissione</p>	<p>c. Il candidato dovrà presentare alla sede dell'Agenzia Formativa C.D.C. (via Oberdan 24, Grosseto) la documentazione di seguito indicata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - domanda di partecipazione, redatta sull'apposito modello (Allegato A); - fotocopia di un valido documento di riconoscimento; - fotocopia del codice fiscale; - Curriculum Vitae; - dichiarazione sostitutiva di certificazione di disoccupazione/inoccupazione <p>La domanda di partecipazione, corredata della suddetta documentazione, dovrà essere presentata a mano o tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, entro le ore 13:00 del giorno 21/01/2013.</p>

<p>4. Destinatari</p>	<p>d. L'intervento formativo è finalizzato a formare addetti all'accoglienza turistica; questa figura opera all'interno di strutture ricettive di natura varia e di strutture di servizio al turismo per svolgere attività di ricevimento/accoglienza, assistenza, ospitalità volte alla soddisfazione e risposta ai desideri del cliente/turista, nonché a costituire relazioni positive e legami con l'ospite.</p>
<p>5. Luogo e data di svolgimento del corso</p>	<p>e. L'Ente Bilaterale Turismo Toscano, in partenariato con l'agenzia formativa C.D.C. e con il sostegno di Federalberghi Grosseto, organizza un corso di formazione per la figura di "Addetto all'accoglienza e assistenza turistica". L'intervento formativo, completamente gratuito, è strutturato in 590 ore, articolate in 440 ore di formazione d'aula e 150 ore di stage aziendale.</p>
<p>6. Modalità di presentazione della domanda</p>	<p>f. Gli aspiranti candidati dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti: diploma di scuola media superiore o esperienza lavorativa di almeno 2 anni nel settore; maggiore età; stato di disoccupazione/inoccupazione. Per i cittadini extracomunitari è necessario il permesso di soggiorno. Conoscenza di base della lingua inglese (livello A2) e di informatica. I requisiti devono essere posseduti alla data di scadenza del bando.</p>

1e 2d 3f 4a 5b 6c

9. Completa il testo con le parole e espressioni del riquadro.

a mano - domanda di iscrizione - a settimana - di base - Certificazione delle competenze - prova finale - L'obiettivo - test scritto e orale - struttura alberghiera - a frequenza obbligatoria

Resteranno aperte fino al prossimo 18 aprile le iscrizioni al "Corso gestione dell'accoglienza in strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere" organizzato da Qualitas Forum.

L'iter formativo è gratuito e prenderà il via il 6 maggio 2013 a Bagno a Ripoli, Firenze, presso la sede di Qualitas in Via Giusiani 4.

Il corso impegnerà gli allievi per un totale di 250 ore di formazione. L'obiettivo dell'intervento è di formare segretari di ricevimento alberghiero che sappiano accogliere i clienti al loro arrivo in



albergo e seguire tutti i passaggi per assicurare loro un'assistenza continua durante tutto il soggiorno nella struttura alberghiera.

Possono presentare domanda di iscrizione al corso 10 aspiranti allievi maggiorenni inattivi, inoccupati, disoccupati o lavoratori in CIGS e mobilità che abbiano assolto l'obbligo scolastico e che possiedano una conoscenza di base della lingua inglese.

Questi i contenuti che saranno affrontati durante le lezioni, a frequenza obbligatoria: struttura e servizi dell'Hotel; procedure di ricevimento; le diverse tipologie di clientela – standard comportamentali; sistemi informatici; geografia turistica; informare il cliente e promuovere il territorio; lingua inglese e stage aziendale.

Il corso prevede poi lo svolgimento di una prova finale di tipo pratico (presentazione o elaborato individuale) al fine di verificare l'efficacia del percorso e per ottenere il rilascio della Certificazione delle competenze.

Il corso si terrà 4 o 5 giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) dalle ore 9:00 alle 16:00. Le domande di iscrizione dovranno essere consegnate a mano direttamente all'agenzia (Borgo Santa Croce 6 – 50121 Firenze) o inviate via fax (al numero 0552269286) entro il termine stabilito.

Nel caso in cui il numero di iscrizioni superi il numero di allievi previsto, si svolgerà una selezione dei candidati basata su di inglese e colloquio motivazionale individuale.