



**REGIONE
PUGLIA**



L'organismo Formativo "Dante Alighieri", con sede in Fasano alla Via F.lli Trisciuzzi, C.da Sant'Angelo s.n. - Zona Industriale Sud, nel quadro del P.O. Puglia 2007-2013 – **AVVISO PROV-BR 02/2013 Az. 1 Formazione per inserimento-reinserimento lavorativo Asse II Occupabilità** (approvato con Determina Dirigenziale n. 85 del 24.01.2014 (BURP n. 17 del 06.02.20149) è stato autorizzato dall'Amministrazione Provinciale di Brindisi, Servizio Politiche Attive del Lavoro/Formazione Professionale (D.D. n. 609 del 09.05.2014 - Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 79 del 19-06-2014) a realizzare un percorso di formazione, cofinanziato dal F.S.E., dallo Stato e dalla Regione Puglia, per **OPERATORE PER L'ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO IN MANIFESTAZIONI CONGRESSUALI, FIERE, CONVEGNI (HOSTESS) Cod. Prog. POR2012IIBR4102.**

L'intervento formativo è destinato a **18** giovani, disoccupati o inoccupati, donne, soggetti svantaggiati, iscritti ai CIP della Provincia di Brindisi (specie se nelle liste ex L. 68/99), con basso titolo di studio (che abbiano adempiuto al diritto-dovere di istruzione o ne siano prosciolti), ai fini del loro inserimento lavorativo, grazie all'acquisizione di una **qualifica professionale di livello 3 del Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF)** e inserita nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali (n. 207).

L'intervento formativo è finalizzato allo sviluppo del capitale umano, alla sua occupabilità e "alla sua realizzazione in termini di capitale sociale", aperto al dialogo con il tessuto produttivo del territorio della Provincia di Brindisi, inquadrandosi nelle coordinate del "turismo sostenibile", muovendo "dai bisogni del territorio e dalle potenzialità turistiche dello stesso, operando per "ridurre gli impatti connessi alla concentrazione dei flussi nei mesi estivi", secondo una strategia orientata "alla qualificazione delle strutture esistenti valorizzando l'apporto fornito anche dalle strutture extra alberghiere, nonché dalla tendenza di alcuni territori verso forme di ospitalità più autentiche e diffuse".

Secondo il Repertorio Regionale delle Figure Professionali le opportunità offerte dal mercato del lavoro per la figura di **OPERATORE/OPERATRICE PER**



**DANTE
ALIGHIERI**

ORGANISMO FORMATIVO ACCREDITATO
REGIONE PUGLIA



www.gruppofortis.eu

PARTNER GRUPPO FORTIS

Sede: 72015 Fasano (BR)
Via F.lli Trisciuzzi (C.da Sant'angelo, Z.I. sud)
Accreditamento: Atto Dirigenziale n. 138 del
04.03.14 (D.D. n. 432 del 16.05.14 - B.U.R.P. n. 65
del 22.05.14) Cod. **W476Q06**

INFO

Web: www.dantealighieriformazione.it
Mail: info@dantealighieriformazione.it
Tel: 080 8761123
Centralino 080/4391993
Fax: 080 2140939
P.Iva/C.F.: 02014760744



**REGIONE
PUGLIA**



L'ACCOGLIENZA/ACCOMPAGNAMENTO IN MANIFESTAZIONI CONGRESSUALI, FIERE, CONVEGNI si concretizzano fondamentalmente "nell'impiego in agenzie private o nello svolgimento di un'attività professionale o di collaborazione di Agenzie, hotel di catena e/o congressuali, come pure nelle società di servizi. Questa figura trova impiego anche presso strutture ricettive pubbliche e private sia di natura turistica che di natura socio-assistenziale."

L'articolazione interna del piano formativo segue i criteri fissati dalle esperienze formative precedentemente realizzate nel settore, operando la valutazione degli ambiti strategici che impongono i maggiori sforzi di allineamento fra i bisogni delle aziende e le conoscenze, capacità e abilità della forza lavoro. D'altronde lo sviluppo del settore ha ricadute certe sull'economia e dunque sul tasso di occupazione. Tutte le ricerche evidenziano con forza, tra le iniziative che caratterizzano il settore turistico, la realizzazione di eventi promozionali quali convegni, fiere di settore, manifestazioni congressuali che, naturalmente, esigono la presenza di una figura professionale qualificata che possa occuparsi dell'accoglienza, del ricevimento e dei servizi di assistenza durante il soggiorno di ospiti e clienti.

Proprio queste analisi hanno motivato il processo di formazione per Operatore/operatrice per l'accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni: questa figura professionale si integra nel nuovo panorama del settore turistico e anzi diventa perfino precursore di nuovi orientamenti sia di promozione turistica che di marketing territoriale. In effetti, il territorio locale, ricco di arte, storia e folklore, può fare del turismo un volano per la crescita dell'occupazione, specie femminile; il territorio presenta notevoli potenzialità di sviluppo economico dovute in gran parte alla presenza di risorse naturali e paesaggistiche, ma anche alla presenza di importantissime testimonianze storiche, archeologiche, architettoniche.

L'Operatore/operatrice per l'accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni si occupa dell'accoglienza, del ricevimento e dei servizi di assistenza durante il soggiorno di ospiti e clienti in fiere generiche, fiere di settore, missioni anche all'estero, convegni, congressi ed eventi



**DANTE
ALIGHIERI**

ORGANISMO FORMATIVO ACCREDITATO
REGIONE PUGLIA



www.gruppofortis.eu

PARTNER GRUPPO FORTIS

Sede: 72015 Fasano (BR)
Via F.lli Trisciuizzi (C.da Sant'angelo, Z.I. sud)
Accreditamento: Atto Dirigenziale n. 138 del
04.03.14 (D.D. n. 432 del 16.05.14 - B.U.R.P. n. 65
del 22.05.14) | Cod. **W476Q06**

INFO

Web: www.dantealighieriformazione.it
Mail: info@dantealighieriformazione.it
Tel: 080 8761123
Centralino 080/4391993
Fax: 080 2140939
P.Iva/C.F.: 02014760744



**REGIONE
PUGLIA**



promozionali in genere. Garantisce ai partecipanti alle manifestazioni tutte le informazioni, relazionandosi direttamente con essi e provvede ai servizi di segreteria e all'accoglienza (registrazione partecipanti), alla distribuzione dei materiali, all'informazione sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico. È una figura professionale in possesso di competenze tecniche organizzative per lo svolgimento di ruoli all'interno delle strutture degli enti fieristici e in particolare delle attività relative agli aspetti di marketing e della comunicazione. Si tratta di una figura professionale che generalmente svolge la propria attività su commissione della struttura che promuove l'evento oppure lavora per conto di un'Agenzia specializzata in organizzazione e gestione congressi e/o eventi, risultando in possesso di qualificate competenze, tali da contribuire, consapevolmente: ad accrescere l'articolazione, l'efficienza e la compatibilità ambientale delle imprese turistiche attraverso la promozione dell'innovazione di prodotto, di processo ed organizzativa; ad incrementare l'integrazione produttiva del sistema turistico, in un'ottica di filiera; a diversificare e destagionalizzare i servizi turistici.

Pertanto, grazie alle specifiche competenze che andranno ad articolarsi ed approfondirsi durante il percorso formativo, ***l'Operatore/operatrice per l'accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni:***

- cura i rapporti con i clienti/partecipanti all'evento, nell'ottica della customer care e della customer satisfaction, individua le principali caratteristiche geografiche, storiche culturali, artistiche, socio-economiche e logistiche del territorio regionale, provinciale e locale, proponendone la promozione e l'apprezzamento;
- comprende e produce testi, in due lingue straniere, su argomenti inerenti il dominio professionale;
- collabora attivamente alla realizzazione di piani di organizzazione e gestione delle attività, con particolare riferimento alla organizzazione e gestione dei servizi di



**DANTE
ALIGHIERI**

ORGANISMO FORMATIVO ACCREDITATO
REGIONE PUGLIA



www.gruppofortis.eu

PARTNER GRUPPO FORTIS

Sede: 72015 Fasano (BR)
Via F.lli Trisciuzzi (C.da Sant'angelo, Z.I. sud)
Accreditamento: Atto Dirigenziale n. 138 del
04.03.14 (D.D. n. 432 del 16.05.14 - B.U.R.P. n. 65
del 22.05.14) | Cod. **W476Q06**

INFO

Web: www.dantealighieriformazione.it
Mail: info@dantealighieriformazione.it
Tel: 080 8761123
Centralino 080/4391993
Fax: 080 2140939
P.Iva/C.F.: 02014760744



REGIONE
PUGLIA



accoglienza, di informazione e di cura del cliente/partecipante all'evento, anche mediante l'utilizzo delle I.C.T.;

- applica le norme concernenti gli interventi a tutela e promozione dei beni ambientali;
- utilizza i terminali di prenotazione e biglietteria e i principali software e programmi gestionali in uso nelle imprese di intermediazione e produzione turistica
- conosce e applica principi, metodi e tecniche di contabilità generale e analitica.

L'azione formativa, della durata totale di **900 ore**, si struttura su modalità di apprendimento flessibili che colleghino sistematicamente la formazione in aula con l'esperienza pratica, attraverso:

- Azioni di Orientamento e Bilancio delle competenze (**20 ore**);
- Attività di formazione con lezioni frontali e laboratoriali suddivise nei macromoduli: **di base e professionalizzante**, rispettivamente di **245** e di **310 ore**.
- Attività di stage (**300 ore**, presso imprese operanti nel territorio);
- Azioni di accompagnamento all'inserimento lavorativo, ricerca attiva del lavoro e Project work (**25 ore**).

Il numero dei posti disponibili è stabilito in **18**. Possono accedere al percorso formativo giovani, disoccupati o inoccupati, donne, soggetti svantaggiati, iscritti ai CIP della Provincia di Brindisi (specie se nelle liste ex L. 68/99), che abbiano adempiuto al diritto-dovere di istruzione o ne siano prosciolti. Qualora vi sia richiesta, il 50% dei posti disponibili sarà riservato alle donne. Il possesso dei requisiti sarà verificato in sede di iscrizione sulla base di espliciti documenti comprovanti tali status. Lo stato di disoccupazione deve essere attestato da certificazione rilasciata dai Centri Territoriali per l'Impiego della provincia di Brindisi nei 15 giorni antecedenti alla presentazione della domanda iscrizione.

La **frequenza** alle attività formative è obbligatoria e non potranno ricevere l'attestazione finale coloro che abbiano superato il tetto massimo di assenze consentito, **pari al 30%** delle ore.



**DANTE
ALIGHIERI**

ORGANISMO FORMATIVO ACCREDITATO
REGIONE PUGLIA



www.gruppofortis.eu

PARTNER GRUPPO FORTIS

Sede: 72015 Fasano (BR)
Via F.lli Trisciuzzi (C.da Sant'angelo, Z.I. sud)
Accreditamento: Atto Dirigenziale n. 138 del
04.03.14 (D.D. n. 432 del 16.05.14 - B.U.R.P. n. 65
del 22.05.14) | Cod. **W476Q06**

INFO

Web: www.dantealighieriformazione.it
Mail: info@dantealighieriformazione.it
Tel: 080 8761123
Centralino 080/4391993
Fax: 080 2140939
P.Iva/C.F.: 02014760744



**REGIONE
PUGLIA**



La partecipazione alle attività è **completamente gratuita** e, per favorire la partecipazione, ad ogni allievo sarà corrisposta una indennità di **€ 1,50 (uno e cinquanta)** per ogni ora di presenza.

Le domande per l'iscrizione vanno presentate entro le **ore 12,00 del giorno 27 SETTEMBRE 2014** presso la Segreteria dell'**Organismo Formativo "Dante Alighieri"** in Via F.lli Trisciuzzi, C.da Sant'Angelo/Zona Industriale Sud - 72015 Fasano (Br)

Ogni ulteriore informazione è possibile richiederla telefonando al n. **080 8761123** - **Centralino 080/4391993** o collegandosi al sito www.dantealighieriformazione.it

**Il Direttore
Giuseppe Pagnelli**



**DANTE
ALIGHIERI**

ORGANISMO FORMATIVO ACCREDITATO
REGIONE PUGLIA



www.gruppofortis.eu

PARTNER GRUPPO FORTIS

Sede: 72015 Fasano (BR)
Via F.lli Trisciuzzi (C.da Sant'angelo, Z.I. sud)
Accreditamento: Atto Dirigenziale n. 138 del
04.03.14 (D.D. n. 432 del 16.05.14 - B.U.R.P. n. 65
del 22.05.14) | Cod. **W476Q06**

INFO

Web: www.dantealighieriformazione.it
Mail: info@dantealighieriformazione.it
Tel: 080 8761123
Centralino 080/4391993
Fax: 080 2140939
P.Iva/C.F.: 02014760744