



**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



## GREEN & BLUE ECONOMY

“Misure integrate tra sviluppo locale partecipativo e occupazione negli ambiti della Green & Blue economy – Linee di sviluppo progettuale 2 e 3”  
POR Sardegna FSE 2014-2020 “Operazione cofinanziata al 50% con risorse del Fondo Sociale Europeo”

L’avviso rispetta le indicazioni sugli Aiuti di Stato e, in particolare, i Regolamenti (UE) n.1407/2013, n.717/2014, n. 1408/2013

### LINEA 3 TIPOLOGIA A

**PROGETTO T.R.A.MA (TURISMO RETE Agrifood in MArmillà)**

**CUP E32B16000000009 - DCT 20163ARO213 - CLP 10010331044GT160008**

### SCHEDA CORSO

## INGLESE PER IL TURISMO E L’ACCOGLIENZA

### LINEA 3 - A

#### SINTESI DELL’AZIONE FORMATIVA

N.	MODULO	TOTALE	TEORIA	PRATICA
1	Inglese turistico	30	20	10
2	Geografia del turismo	30	30	-
3	Raccontare il territorio	60	20	40
4	Strumenti e tecniche di gestione dei servizi	30	10	20
5	Comunicazione efficace	50	10	40
<b>TOTALE</b>		<b>200</b>	<b>90</b>	<b>110</b>

#### OBBIETTIVO

L’obiettivo del corso è quello favorire il rafforzamento delle competenze linguistiche degli operatori, che a vario titolo, lavorano nel comparto turistico, permettendo loro di gestire efficacemente la comunicazione e le relazioni promozionali e commerciali in lingua inglese.

Al termine del percorso i partecipanti saranno in grado di fornire informazioni rispondenti alle richieste del cliente e illustrare in maniera esaustiva i servizi proposti in lingua inglese, in particolare:

- Accogliere il cliente e stabilire un rapporto di ascolto attivo e di dialogo al fine di comprenderne ed interpretarne correttamente esigenze ed aspettative;
- Erogare informazioni turistiche appropriate;
- Proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste;



**Promoform**  
Ente di Formazione Professionale



- Proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi;
- Raccontare attraverso una comunicazione efficace le peculiarità del territorio;
- Utilizzare i canali di comunicazione in relazione al target turistico.

## METODOLOGIE DIDATTICHE

L'impostazione delle lezioni si baserà su *metodologie di didattica attiva* impostate su input concettuali proposti dal docente, cui faranno seguito momenti di confronto e di analisi dei risultati raggiunti (lavoro di gruppo, simulazione, studio di casi, forum di interscambio, learning by doing, role playing). Sono previsti *laboratori pratici*, in cui i discenti, affiancati dal docente, acquisiranno le capacità pratiche richieste per l'acquisizione delle competenze, in particolare eserciteranno le proprie capacità di lettura, scrittura, dialogo e ascolto in interazione con il gruppo classe.

## INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Per coloro che hanno portato a termine l'intero percorso formativo sono previste 25 ore di attività di informazione e sensibilizzazione sulle opportunità di lavoro e crescita professionale nell'ambito della Green & Blue Economy.

## REQUISITI IN INGRESSO

Il corso è destinato a **15 occupati**, compresi lavoratori autonomi, liberi professionisti e titolari di impresa individuale senza dipendenti residenti o domiciliati in Sardegna.

Il titolo di studio richiesto per l'ammissione al percorso è il **Diploma di scuola media inferiore (Licenza media)**.

**Sono previste delle quote di genere tali per cui alle donne verrà riservato un numero di posti pari ad almeno il 60 per cento** rispetto al numero dei partecipanti complessivi.

È altresì richiesta la conoscenza della lingua inglese (almeno il livello A2 del quadro europeo di riferimento delle lingue straniere), che sarà accertata mediante la somministrazione di un test.<sup>1</sup>

## REPERTORIO REGIONALE DEI PROFILI DI QUALIFICAZIONE

**Codice 191 – Operatore dei servizi di informazione, accoglienza e promozione turistica**

## AREA DI ATTIVITA' (ADA) - UNITA' DI COMPETENZA (UC)

**20027/630** Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti

## SEDE ATTIVITA' DIDATTICA

Le attività formative si svolgeranno presso la sede sita nel Comune di **Barumini**, nel rispetto del calendario che verrà stabilito in base ad esigenze di carattere organizzativo e logistico.

## VALIDITA' DEL PERCORSO E CERTIFICAZIONI FINALI

La validità del percorso è vincolata alla frequenza di almeno l'80 per cento delle ore complessive.

Al termine del percorso verrà rilasciato l'attestato di partecipazione e, a seguito dello svolgimento e superamento dell'esame finale, l'**attestato di certificazione delle competenze acquisite rilasciato dalla Regione Autonoma della Sardegna**.

<sup>1</sup>L'accertamento del livello della lingua inglese avverrà tramite autocertificazione in fase di presentazione della domanda di candidatura. Nella fase di selezione, invece, verrà somministrato un test di accertamento del livello.



Unione europea  
Fondo sociale europeo



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



**Promoform**

Ente di Formazione Professionale



## INSEGNAMENTI – LINEE GUIDA GENERALI

### MODULO 1

#### INGLESE TURISTICO

- Grammatica / Lessico: strutture sintattiche e verbali; Introduzione di termini specifici dell'area semantica
  - Writing: composizione di lettere, fax, e-mail formali di soggetto commerciale; composizione di presentazioni, reports, relazioni; compilazione di moduli.
  - Speaking: Implementazione delle funzioni linguistiche comunicative; Simulazioni di interazione in contesti comunicativi
- Grammatica:
- Prepositions of time and place (preposizioni di tempo e di luogo);
  - Indirect questions (le domande indirette);
  - Permission (chiedere ed esprimere un permesso);
  - Must/have to/should (esprimere un obbligo o una necessità);
  - Tense revision (ripasso dei tempi verbali);
  - Comparative and superlative adjectives (aggettivi al comparativo e superlativo).
- Argomenti:
- The enquiry (la richiesta di informazioni);
  - The reservation and the confirmation (la prenotazione e la conferma della prenotazione, sia con riferimento all'albergo che con riferimento ai biglietti aerei);
  - Checking-in and checking-out at the hotel (il check-in e il check-out in albergo);
  - The complaint (la lamentela);
  - Words regarding (lessico relativo a): Accommodations: different kinds of hotel, the hotel, the bed & breakfast, the resort (le sistemazioni: diverse tipologie di albergo, l'ostello, il B&B, il resort,);
  - The airplane and the airport (l'aereo e l'aeroporto); The train (il treno) The ship (la nave)

### MODULO 2

#### GEOGRAFIA DEL TURISMO

##### (in Lingua Inglese)

- Definizione del turismo;
- I fattori favorevoli al turismo del territorio;
- Tipologie e caratteristiche dei flussi turistici;
- La potenzialità di attrazione turistica di un territorio: il paesaggio;
- Il turismo balneare;
- Il turismo culturale e ambientale;
- I fattori tecnici (trasporto e alloggio);
- Le zone di affluenza turistica;
- Definizione del turista tipologie ed evoluzione nel tempo;
- Il turismo in Sardegna: caratteristiche opportunità; minacce; punti di forza e di debolezza;
- Nuove destinazioni e nuovi prodotti: le "terre di mezzo"; la "coda lunga" e le esperienze

### MODULO 3

#### RACCONTARE IL TERRITORIO (in Lingua Inglese)

- Il territorio della Marmilla: Sistema economico e occupazionale;
- Analisi delle potenzialità del territorio in chiave di sviluppo turistico: l'Agrifood;



**Promoform**

Ente di Formazione Professionale



- Analisi degli attrattori turistici locali: risorse culturali; ambiente; patrimonio edilizio e ambiente urbano; settore manifatturiero e artigianato;
- Gal Marmilla: assetto istituzionale;
- Azioni chiave del Piano di Azione del Gal Marmilla: valorizzazione beni culturali e patrimonio artistico e ambientale;
- Analisi dei servizi sul territorio: Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi;
- Strategie di comunicazione efficace del territorio;
- Tecniche di comunicazione e relazione interpersonali;
- I processi comunicativi nell'esperienza turistica;
- Laboratorio: "raccontare il territorio" in lingua straniera inglese scritta e orale.

#### MODULO 4

##### **STRUMENTI E TECNICHE DI GESTIONE DEI SERVIZI (in Lingua Inglese)**

- Metodologie e strumenti di ricerca dei servizi online (utilizzo parole chiave; utilizzo principali browser; ecc..);
- Utilizzo di siti di intermediazione per la gestione delle prenotazioni e per la creazione di inserzioni online (Air b&b; booking; ecc..);
- Principali strumenti per la gestione dei servizi online: e- mail; social network;
- Metodologie di scrittura di e-mail informative;
- Tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti;
- Modalità di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni;
- analisi dei servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi;
- Utilizzare i canali di comunicazione in relazione al target turistico;
- Laboratorio: gli allievi dovranno simulare l'interazione con il cliente/ turista fornendo informazioni rispondenti alle richieste e illustrando in maniera esaustiva i servizi proposti anche con l'utilizzo di sistemi.

#### MODULO 5

##### **COMUNICAZIONE EFFICACE**

- La comunicazione efficace e l'ascolto attivo;
- Comunicazione istituzionale organizzativa;
- Comunicazione interpersonale;
- Tecniche di comunicazione, di gestione dei colloqui e di argomentazione persuasiva;
- Tecniche di promozione del servizio/prodotto;
- Gli elementi del processo di comunicazione e i presupposti della comunicazione;
- Le regole d'oro del processo di comunicazione;
- Cosa e come si comunica;
- I tre livelli della comunicazione: verbale, non verbale, para-verbale;
- L'utilizzo delle parole a valenza positiva e le espressioni da evitare;
- I filtri e la caduta della comunicazione: come evitare la cancellazione e la distorsione del messaggio;
- L'empatia e l'ascolto attivo dell'interlocutore;
- Le peculiarità della comunicazione telefonica con il cliente;
- Come instaurare un clima di fiducia con i nostri interlocutori;
- Personalizzare la comunicazione in funzione delle caratteristiche dell'interlocutore: l'aggressivo, il logorroico, il pragmatico ed il passivo;
- La gestione delle situazioni critiche e di tensione;



# Promoform

Ente di Formazione Professionale



- Tecniche e metodologie di comunicazione efficace;
- Tipologie di stile comunicativo sulla base del target a cui ci si rivolge (clientela, colleghi, partner economici/istituzionali);
- Tipologie di comunicazione: la comunicazione telefonica; la comunicazione online (web e social media); la comunicazione formale e informale;
- Laboratorio con la metodologia role-playing: gli allievi dovranno simulare l'interazione con il cliente/ turista: interpretare in maniera corretta l'informazione richiesta; adattare lo stile comunicativo a quello del target del cliente; fornire informazioni rispondenti alle richieste del cliente e illustrare in maniera esaustiva i servizi proposti.