

Unità 3

Formazione professionale nel turismo

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
- a 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	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

Leggi il testo e fai le attività di comprensione.

Opportunità di inserimento lavorativo con il Corso accoglienza e assistenza turistica nelle strutture ricettive

16 gennaio 2013

C'è tempo fino al 21 gennaio 2013 per iscriversi al Corso accoglienza e assistenza turistica nelle strutture ricettive organizzato dall'Ente Bilaterale Turismo Toscano in partenariato con l'agenzia formativa C.D.C. e con il sostegno di Federalberghi Grosseto.

L'iter formativo, della durata di 440 ore, è gratuito, e prevede anche lo svolgimento di 150 ore di stage presso importanti aziende turistiche della provincia di Grosseto. Possono accedere all'iter formativo i soggetti disoccupati, inoccupati, inattivi ed i cittadini extracomunitari in possesso di Diploma di scuola media superiore o di un'esperienza lavorativa di almeno 2 anni all'interno del settore. Gli aspiranti candidati dovranno poi avere una conoscenza di base sia della lingua inglese (livello A2), sia di informatica: competenze indispensabili per coloro che intendono intraprendere questa professione.

Il corso ha infatti l'obiettivo di formare un tecnico qualificato che possieda sia competenza gestionale che relazionale nell'accoglienza del turista. La figura in uscita dovrà essere in grado di ricoprire un ruolo importante sia nella piccola azienda alberghiera ed agrituristica che nelle strutture ricettive medio-grandi, per tale motivo dovrà necessariamente possedere competenze di customer care e conoscenza delle dinamiche dell'accoglienza individualizzata che gli consentiranno di seguire il turista prima del suo arrivo, durante il soggiorno e anche dopo. Gli allievi dovranno poi essere in grado di promuovere e gestire i servizi di accoglienza anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.

I corsisti che in uscita dal percorso avranno acquisito le competenze necessarie per accogliere e assistere il turista all'interno delle strutture ricettive potrebbero essere assunti da circa 10 aziende. 10 sono i posti disponibili, di cui 7 sono riservati a donne e 2 posti ai cittadini stranieri.

Le lezioni si svolgeranno a Grosseto da gennaio ad aprile 2012 per quanto riguarda l'attività teorica, mentre per il mese di maggio 2013 è invece prevista l'attività di stage.

Gli interessati dovranno inviare le proprie candidature entro il 21 gennaio 2013 alla sede dell'Agenzia Formativa C.D.C. (via Oberdan 24 Grosseto – tel. 0564 415095). Qualora venga superato il numero di iscrizioni previste sarà effettuata una selezione tramite test psicoattitudinali e colloquio motivazionale.

Tratto da: <http://www.corsiturismo.it/corsi-fse-turismo/opportunita-di-inserimento-lavorativo-con-il-corso-accoglienza-e-assistenza-turistica-nelle-strutture-ricettive>

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.		
2. L'iter formativo prevede una parte teorica e una pratica.		
3. Gli aspiranti candidati devono avere necessariamente un'esperienza lavorativa.		
4. La conoscenza della lingua inglese a livello elementare è indispensabile per accedere al corso.		

5. Durante il corso, i partecipanti impareranno a promuovere le risorse turistiche offerte dal territorio.		
6. Il numero di posti disponibile per gli stranieri è inferiore rispetto a quello delle donne.		
7. L'intero corso si svolge in 5 mesi.		
8. I candidati possono presentare la propria domanda fino alla fine di gennaio.		

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.
 - c. nei ristoranti.
2. Per frequentare le lezioni non è richiesto
 - a. il pagamento di una tassa di iscrizione.
 - 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.
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.
 - c. piccoli agriturismi.
5. I posti messi a disposizione nel bando sono
 - a. 10.
 - b. 9.
 - c. 7.
6. Le lezioni teoriche si svolgono nella fase
 - a. iniziale.
 - b. finale.
 - c. intermedia.
7. Ci sarà una selezione per test e colloquio in caso di
 - a. poche iscrizioni.
 - b. troppe iscrizioni.
 - 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. come minimo
8. selezione	h. domanda di partecipazione

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____

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

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____

5. Completa le frasi con le parole del riquadro.

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

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

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

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

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

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

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

7. contattare / informazioni / tramite sia telefono / è possibile / Per ulteriori / la segreteria / 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</p>

	<p>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>
5. Luogo e data di svolgimento del corso	<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>
6. Modalità di presentazione della domanda	<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>

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____

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. _____ 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 _____.



Possono presentare _____ 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 _____ della lingua inglese.

Questi i contenuti che saranno affrontati durante le lezioni, _____: 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 _____ di tipo pratico (presentazione o elaborato individuale) al fine di verificare l'efficacia del percorso e per ottenere il rilascio della _____.

Il corso si terrà 4 o 5 giorni _____ (dal lunedì al venerdì) dalle ore 9:00 alle 16:00. Le domande di iscrizione dovranno essere consegnate _____ 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.

SCHEMA 1

L'uso dei connettivi correlativi.

Osserva questi esempi tratti dal testo dell'Unità di Lavoro.

Gli aspiranti candidati dovranno poi avere una conoscenza di base **sia** della lingua inglese (livello A2), **sia** di informatica: competenze indispensabili per coloro che intendono intraprendere questa professione.

Il corso ha infatti l'obiettivo di formare un tecnico qualificato che possieda **sia** competenza gestionale **che** relazionale nell'accoglienza del turista.

Le parole selezionate sono *connettivi*. In particolare, questi sono *connettivi correlativi*.

e...e, o...o, né...né, sia...sia, sia...che, non solo...ma anche, tanto...quanto

I connettivi correlativi stabiliscono una relazione tra due o più elementi della frase. Ecco alcuni esempi:

- Il connettivo è usato per unire due *nomi*

Né il percorso 1 **né** il percorso 2 sono a frequenza obbligatoria.

nome	nome
------	------

- Il connettivo è usato per unire due *aggettivi*

Il corso è **sia** gratuito **sia** vantaggioso.

aggettivo	aggettivo
-----------	-----------

- Il connettivo è usato per unire due *avverbi*

I candidati devono seguire **non solo** assiduamente **ma anche** proficuamente.

avverbio	avverbio
----------	----------