



## *Ministero dell'Istruzione*

Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia  
Ufficio II - Risorse finanziarie - Politiche formative - Fondi europei

Ai Dirigenti Scolastici  
degli Istituti Alberghieri e Turistici della Sicilia  
LORO SEDI

**Oggetto:** Proposta attività PCTO organizzati dall'Unione Italiana Portieri d'Albergo (UIPA SCHOOL) per l'anno scolastico 2022/2023 a seguito del Protocollo d'Intesa MI-UIPA.

In data 26/5/2022 il Ministero dell'Istruzione ha stipulato un Protocollo d'Intesa con l'Unione Italiana Portieri d'Albergo (UIPA) che si allega alla presente, volto a rafforzare il rapporto tra scuola e mondo del lavoro. A seguito dello stesso l'UIPA ha trasmesso le attività formative per l'accoglienza turistica per l'a.s.2022/2023. Il progetto di formazione UIPA SCHOOL è dedicato agli Istituti Alberghieri e Turistici del territorio italiano, con l'obiettivo di promuovere le abilità e le competenze tipiche del Concierge.

I formatori (soci UIPA abilitati e professionisti di settore) accompagneranno gli studenti alla scoperta del magico mondo "Les Clefs d'Or" svelando le varie sfaccettature di questa professione e la missione del Concierge (nonché Operatore dell'Accoglienza) in versione moderna.

Il percorso prevede 12 ore di formazione gratuita erogata in presenza o in modalità E-learning e introdurrà gli studenti al mondo del Concierge e alle competenze di base necessarie al saper accogliere gli ospiti in albergo.

Durante la formazione verranno trattati i seguenti nuclei tematici:

- Professione Concierge Les Clefs d'Or: introduzione alla figura professionale del Concierge e dell'Associazione (in presenza o in modalità e-learning);

Dirigente: Fiorella Palumbo

Dir. Tecnico Maria Buffa e-mail: [maria.buffa@istruzione.it](mailto:maria.buffa@istruzione.it)

Riferimenti: Funzionario Vicario Margherita Carastro, telefono 091-6909243, e-mail: [margherita.carastro@istruzione.it](mailto:margherita.carastro@istruzione.it)

Riferimenti: Doc. utilizzata PCTO Anna Rosa Prizzi, tel. 0916909266, e-mail: [annarosa.prizzi@posta.istruzione.it](mailto:annarosa.prizzi@posta.istruzione.it)



## *Ministero dell'Istruzione*

Ufficio Scolastico Regionale per la Sicilia

Ufficio II - Risorse finanziarie - Politiche formative - Fondi europei

- Le 3C dell'Accoglienza: introduzione al concetto di Accoglienza e alle skills necessarie per diventare Maestri dell'Accogliere (in presenza o in modalità e-learning);
- Il Concierge nella Storia: viaggio alla scoperta dell'evoluzione del Concierge (in modalità e-learning);
- Compiti e mansioni del Concierge: di cosa si occupa il concierge nel quotidiano? Come si sviluppa la conciergerie? (in modalità e-learning);
- Le tipologie di ospite: sviluppo della capacità di riconoscere le diverse tipologie di ospite (in modalità e-learning);
- Il linguaggio in albergo: come trasferire correttamente le informazioni all'interno di un hotel (in modalità e-learning);
- L'Accoglienza in albergo: come accogliere in maniera corretta un ospite (in modalità e-learning);
- Fare Accoglienza: tecniche e risorse indispensabili per diventare Maestri dell'Accoglienza (in modalità e-learning);
- La prima impressione: per il concierge è essenziale fare una buona impressione. Alleniamo le nostre soft skills per creare il giusto ambiente di accoglienza (in modalità e-learning);
- Le emozioni dell'Accoglienza: come creare il corretto emotion-set dell'Accoglienza (in modalità e-learning).

Si allega alla presente nota il progetto formativo UIPA SCHOOL a.s 2022/2023 contenente anche i contatti del responsabile della formazione.

La Dirigente  
Fiorella Palumbo

Dirigente: Fiorella Palumbo

Dir. Tecnico Maria Buffa e-mail: [maria.buffa@istruzione.it](mailto:maria.buffa@istruzione.it)

Riferimenti: Funzionario Vicario Margherita Carastro, telefono 091-6909243, e-mail: [margherita.carastro@istruzione.it](mailto:margherita.carastro@istruzione.it)

Riferimenti: Doc. utilizzata PCTO Anna Rosa Prizzi, tel. 0916909266, e-mail: [annarosa.prizzi@posta.istruzione.it](mailto:annarosa.prizzi@posta.istruzione.it)

