

Qualifiche Professionali Triennali Regionali
Nuove figure Professionali 2011

OPERATORE
AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

Indirizzo Servizi del Turismo

Descrizione Figura Professionale

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

L'Operatore interviene, a livello esecutivo, nel processo di erogazione dei servizi di promozione ed accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività.

La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente, con competenze nella prenotazione e assistenza, e nella evasione delle relative pratiche amministrativo contabili.

Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Servizi del turismo" sono funzionali all'operatività nel settore viaggio e turismo; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti vendita di prodotti e servizi turistici

Competenze tecnico professionali

- L'operatore ai servizi di promozione ed accoglienza è in grado di :
 1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
 2. Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
 3. Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine
 4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
 5. Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento
 6. Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

- In esito all'indirizzo "Servizi del turismo", è inoltre in grado di:
 1. Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili

Professioni e attività economiche di riferimento

Professioni:

- 5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi
- 5213 Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati

Attività economiche di riferimento:

- 55 Alloggio
- 55.10 Alberghi e strutture simili
- 55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni
- 55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

- 79 Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse
- 79.90 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio

Competenze tecnico-professionali comuni di qualifica professionale

Aree

- Qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale

Tutti gli operatori sono in grado di:

1. Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa
2. Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

PIANO ORARIO AREA GENERALE

DISCIPLINE	Classe Concorso	ORE SETTIMANALI PER CLASSE			MONTE ORE ANNUALE		
		1	2	3	1	2	3
AREA GENERALE							
LINGUA E LETTERATURA ITALIANA	A050	4	4	4	132	132	132
LINGUA INGLESE	A346	3	3	3	99	99	99
STORIA	A050	2	2	2	66	66	66
MATEMATICA	A047	4	4	3	132	132	99
DIRITTO ED ECONOMIA	A019	2	2		66	66	
SCIENZE INTEGRATE (Scienze della terra e Biologia)	A060	2	2		66	66	
SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE	A029	2	2	2	66	66	66
RC O ATTIVITA' ALTERNATIVE		1	1	1	33	33	33
TOTALE AREA GENERALE		20	20	15	660	660	495

PIANO ORARIO AREA DI INDIRIZZO							
DISCIPLINE	Classe Concorso	ORE SETTIMANALI PER CLASSE			MONTE ORE ANNUALE		
		1	2	3	1	2	3
SCIENZE INTEGRATE (FISICA)	A038	2			66		
SCIENZE INTEGRATE (CHIMICA)	A013		2			66	
SCIENZA DEGLI ALIMENTI E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE	A057	2	2	4	66	66	132
LABORATORIO/SETTORE CUCINA	C500	2	2		66	66	
LABORATORIO/SETTORE SALA E VENDITA	C510	2	2		66	66	
LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURIST	C520	2	2	6	66	66	198
SECONDA LINGUA STRANIERA	A046	2	2	3	66	66	99
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTR. DELLE STRUTTURE RICETTIVE	A017			4			132
ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO (entro il 20% del curriculum)**							165**
TOTALE AREA DI INDIRIZZO		12	12	17	396	396	561
TOTALE COMPLESSIVO		32	32	32	1056	1056	1056

*Di cui 2 ore in coesistenza con l'insegnante di laboratorio

AREA DELLE COMPETENZE DI BASE

COMPETENZE DI BASE	
COMPETENZE	CLASSI DI CONCORSO/INSEGNAMENTI
Competenze linguistiche	A050 – Italiano A046 – Lingua Straniera
Competenze matematiche	A047 – Matematica
Competenze scientifiche e tecnologiche	A060 – Scienze Integrate (Scienze della terra e biologia)
Competenze storico-sociali ed economiche	A050 – Storia A019 – Diritto ed economia
Religione e attività alternative	Religione e attività alternative
Attività fisiche e motorie	A029 – Scienze motorie e sportive

AREA DELLE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI COMUNI A TUTTI I PERCORSI

COMPETENZA N. 1

Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:

A019 – Diritto e economia

A017 – Diritto e Tecniche amministrative delle strutture ricettive

C520 – Laboratorio di accoglienza turistica

ABILITA' MINIME

Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità
 Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza
 Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità
 Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

CONOSCENZE ESSENZIALI

Direttive e normative sulla qualità di settore
 Principi ed elementi di base di un sistema qualità
 Procedure attinenti al sistema qualità
 Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti
 Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

COMPETENZA N. 2

Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:

A019 – Diritto e economia

A017 – Diritto e Tecniche ammin. delle strutture ricettive

C520 – Laboratorio di accoglienza turistica

A029 - Scienze motorie

A060 - Scienze integrate

ABILITA' MINIME

Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione
Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale
Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza
Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva
Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

CONOSCENZE ESSENZIALI

D.Lsg. 81/2008
Dispositivi di protezione individuale e collettiva Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio
Normativa ambientale e fattori di inquinamento
Nozioni di primo soccorso
Segnali di divieto e prescrizioni correlate

AREA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

COMPETENZA N. 1

Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni

Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:

A017 – Diritto e Tecniche amministrative delle aziende ricettive

A019 – Diritto e economia

A057 – Scienze degli alimenti e cultura dell'alimentazione

C520 – Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica

A050 – Italiano e Storia

A046 – Lingue straniere

ABILITA' MINIME

CONOSCENZE ESSENZIALI

<p>Utilizzare le indicazioni di appoggio e/o le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</p> <p>Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo</p> <p>Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</p> <p>Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</p> <p>Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p>	<p>Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</p> <p>Principali terminologie tecniche di settore Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza</p> <p>Tecniche di comunicazione organizzativa</p> <p>Tecniche di pianificazione</p>
--	---

COMPETENZA N. 2	
Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso	
Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso: C500 – Laboratorio settore cucina C510 – Laboratorio sale e vendita C520 – Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica A060 – A038 - Scienze integrate ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
Individuare materiali, strumenti e macchine per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio Applicare procedure e tecniche di approntamento materiali, strumenti e macchine	Metodi e tecniche di approntamento materiali strumenti e macchine Tipologie e caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza

COMPETENZA N. 3	
Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine	
<p>Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:</p> <p>C500 – Laboratorio settore cucina</p> <p>C510 – Laboratorio sale e vendita</p> <p>C520 – Laboratorio di accoglienza turistica</p> <p>A060 – Scienze integrate</p> <p>ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO</p>	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento degli strumenti e delle macchine</p> <p>Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</p>	<p>Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria degli strumenti e delle macchine</p> <p>Procedure e tecniche di monitoraggio Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</p>

COMPETENZA N. 4	
<p>Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali</p>	
<p>Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso: C500 – Laboratorio settore cucina C510 – Laboratorio sale e vendita C520 – Laboratorio di accoglienza turistica A057 – Scienze degli alimenti e cultura dell'alimentazione A060 – Scienze integrate biologia A029 – Scienze motorie ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO</p>	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</p>	<p>Elementi di ergonomia Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</p>

COMPETENZA N. 5	
Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento	
Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso: C520 – Laboratorio di accoglienza turistica A050 – Italiano e Storia A019 – Diritto e economia A 017 – Diritto e tecniche amministrative delle strutture ricettive A060 – Scienze integrate A057 – Scienze degli alimenti ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
Adottare tecniche di trattamento e di conservazione Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino	Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti

COMPETENZA N. 6	
Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto	
<p>Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:</p> <p>C520 – Laboratorio di accoglienza turistica</p> <p>A017 – Diritto e tecniche amministrative delle aziende ricettive</p> <p>A046 – Lingue straniere</p> <p>A047 – Matematica e informatica</p> <p>ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO</p>	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<p>Utilizzare strumenti e programmi di gestione prenotazioni/appuntamenti</p> <p>Applicare procedure per la registrazione di movimenti di persone</p> <p>Adottare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti</p> <p>Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati</p>	<p>Documenti amministrativi e contabili di base</p> <p>Elementi di contabilità</p> <p>Servizi internet</p>

COMPETENZA 1 - specifica dell'indirizzo SERVIZI DEL TURISMO

1. Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili

C520 – Laboratorio di accoglienza turistica

A017 – Diritto e tecniche amministrative delle aziende ricettive

A050 – Italiano e Storia

A046 – Lingue straniere

ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO

ABILITA' MINIME

Applicare tecniche di vendita pacchetti turistici e viaggi
Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati
Individuare soluzioni e proposte di prodotto/
servizio corrispondenti alle richieste

CONOSCENZE ESSENZIALI

Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio
Sistema turistico regionale
Tecniche assistenza e accoglienza clienti
Tecniche strutturazione pacchetti turistici

Il presente progetto verrà portato avanti, così come descritto sopra, con le risorse della scuola. La qualità degli apprendimenti potrà essere migliorata attraverso specifiche ulteriori attività per le quali sono necessarie ulteriori risorse.

Le attività specifiche ulteriori sono: ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO

Le risorse per le specifiche ulteriori attività sono quantificate in € 10.000,00 c.ca per corso.