**Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza – STRUTTURE RICETTIVE**

**FIGURA PROFESSIONALE**

L’Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza svolge attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente. Ha competenze nella prenotazione e assistenza ai clienti e nella evasione delle relative pratiche amministrativo contabili.

**CARATTERISTICHE PERSONALI**

L'operatore ai servizi di promozione ed accoglienza - strutture ricettive è ordinato, preciso e ha buona memoria. Si esprime in maniera corretta e con cortesia, ha una buona capacità di rapportarsi e comunicare con le persone perché dal suo atteggiamento può dipendere l'opinione dell'utente riguardo l'azienda. Sa gestire gli imprevisti rimandando al servizio di competenza.

**COSA SI IMPARA ATTRAVERSO IL PERCORSO**

Al termine del corso sarà in grado di:

* utilizzare tecniche di segreteria
* utilizzare procedure e strumenti informatici
* partecipare alla predisposizione e gestione di spazi espositivi
* accogliere il cliente/utente anche in lingua straniera
* trasmettere un'immagine positiva dell'azienda (curare la propria postazione, il proprio linguaggio e l'estetica personale)
* predisporre spazi e materiali informativi
* gestire dati, informazioni e documenti
* effettuare procedure di prenotazione
* fornire informazioni utili ad orientare il cliente/visitatore all'interno dell'azienda
* applicare le norme di igiene e sicurezza sul lavoro

**COSA SI STUDIA NEL PERCORSO : OBIETTIVI- ATTIVITA’ E COMPETENZE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Competenze di base* | *Area linguistica, storica, socio-economica* | Asse culturale di linguaggi - Lingua italiana |  |  |  |  |  |
| Asse culturale di linguaggi - Lingua straniera |  |  |  |  |  |
| Asse culturale storico sociale |  |  |  |  |  |
| *Area matematica, scientifica, tecnologica* | Asse culturale matematico |  |  |  |  |  |
| Asse culturale scientifico-tecnologico |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| *Personalizzazione* | Competenze di cittadinanza |  |  |  |  |  |
| Accoglienza-Orientamento |  |  |  |  |  |
| Recuperi e approfondimento/contestualizzazione |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| ***Area Professionalizzante*** | **Sicurezza e igiene** |  |  |  |  |  |
| **Qualità** |  |  |  |  |  |
| **Tecnologie informatiche** |  |  |  |  |  |
| **Competenze professionali specifiche*\*\**** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

*\*\*****Competenze professionali specifiche:****:*

* **Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni:**Utilizzare le indicazioni di appoggio e/o le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività; Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo; Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore; Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro; Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
* **Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso:** 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
* **Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine**: Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l’impostazione e il funzionamento degli strumenti e delle macchine; Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento
* **Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali**: 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
* **Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento**: Applicare criteri di selezione delle informazioni; Applicare tecniche per la raccolta, l’organizzazione, l’archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche
* **Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto**: Utilizzare strumenti e programmi di gestione prenotazioni/appuntamenti; Applicare procedure per la registrazione di movimenti di persone; Adottare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti; Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati

Il percorso di durata triennale è articolato in un biennio finalizzato all’assolvimento dell’obbligo di istruzione e in un terzo anno a conclusione del quale si consegue l’attestato di qualifica professionale relativo alla figura scelta, titolo idoneo sia per l’inserimento nel mondo del lavoro sia per il proseguimento del 4° anno dei percorsi per il conseguimento del Diploma di Tecnico.

Ciascuna annualità ha una durata di **1056 ore annue**. Esse comprendono:

- un’area relativa allo sviluppo delle competenze di base il cui obiettivo è quello di fornire ai giovani un’adeguata preparazione attraverso il rafforzamento e lo sviluppo degli assi culturali, che caratterizzano l’obbligo di istruzione;

- un’area relativa allo sviluppo delle competenze tecnico-professionali.

In tale area, a partire dal secondo anno, si dovranno prevedere delle attività di stage, laboratori di simulazione aziendale, alternanza scuola lavoro, con la finalità di integrare reciprocamente le attività formative d’aula con esperienze svolte nella concreta realtà dell’organizzazione di lavoro e di impresa.

 Al termine di ciascuna annualità è prevista un’apposita valutazione/scrutinio finalizzata alla certificazione delle competenze, a seguito della verifica dei requisiti educativi, culturali e professionali acquisiti dall’ alunno.

 A conclusione del secondo anno gli studenti conseguono la **certificazione delle competenze attestante l’assolvimento dell’obbligo di istruzione.**

 A conclusione del percorso triennale è, invece, previsto l’esame finale per il conseguimento della “Qualifica professionale “titolo che certifica:

1. Il consolidamento delle conoscenze e competenze di base;
2. La capacità di utilizzare competenze di processo in relazione alle tecniche e alle metodologie presenti nell’area professionale di riferimento;
3. La formazione culturale di cittadinanza.

*DURATA COMPLESSIVA DEL PERCORSO FORMATIVO*

*Ai fini della valutazione annuale e dell’ammissione agli esami di qualifica regionale è necessaria la frequenza di almeno tre quarti della durata del percorso di studio (art. 20 comma 2 D.Lgs. n. 226/05), coincidente con il monte ore del percorso dell’Istruzione dell’Istituto Professionale:*

*1^ANNO: 660 ore Area di Base + 396 ore Area di indirizzo. TOTALE = 1056 ore*

*2^ANNO: 660 ore Area di Base + 396 ore Area di indirizzo. TOTALE = 1056 ore*

*3^ANNO: 495 ore Area di Base + 561 ore Area di indirizzo. TOTALE = 1056 ore*

*FREQUENZA*

*Pertanto il numero massimo di ore di assenze consentite, per ciascun anno di corso, è quello indicato nella tabella sotto*

*riportata:*

*Anno di corso N° ore di assenza massimo*

*1° ANNO 264*

*2° ANNO 264*

*3° ANNO 264*

*In ogni caso non sarà ammesso all’esame di qualifica regionale l’allievo che avrà superato un quarto del monte ore di attività previste per le competenze programmate per ciascuna annualità del percorso formativo IeFP*