



Programmazione Didattica

# OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA STRUTTURE RICETTIVE

## Ancona - Percorso Biennale di Istruzione e Formazione Professionale

Finanziato con Decreto del Dirigente della Posizione di Funzione Istruzione, Formazione, Orientamento e Servizi Territoriali per la Formazione e Servizi per il Mercato del Lavoro (Centri Impiego) n. 1312 del 30 Novembre 2020 – **Cod. Siform 1053151** POR Marche FSE 2014-2020, Asse 1 P.d.I. 8.2 R.A 8.1 – DGR n. 800/2020 e DDPF n. 741/IFD/2020

### CORSO GRATUITO FINANZIATO DALLA REGIONE MARCHE

Il corso della durata di 2 anni si rivolge a tutti quei ragazzi tra i 16 e i 19 anni non compiuti che hanno assolto l'obbligo di istruzione ma non hanno conseguito una qualifica professionale triennale corrispondente al III livello europeo e che desiderino frequentare un corso altamente professionalizzante nel mondo del Turismo.

Il corso può essere frequentato in alternativa alla Scuola Superiore tradizionale

**Scadenza Iscrizioni: 03 Settembre 2021**

## CHI È L'OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA - STRUTTURE RICETTIVE?

### Descrizione sintetica della figura professionale

L'Operatore ai Servizi di promozione ed accoglienza 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; è inoltre in grado di effettuare procedure di prenotazione, check in e check out.

### DOVE LAVORA?

#### Prospettive lavorative e sbocchi professionali

Il Diploma professionale di Operatore ai Servizi di promozione ed accoglienza strutture ricettive è indicato per chi desidera trovare lavoro nell'ambito del Turismo.

L'Operatore ai Servizi di promozione ed accoglienza potrà trovare occupazione presso strutture ricettive in generale: alberghi, bed and breakfast, agriturismi, alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni, campeggi, aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte, altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio.

#### Funzioni e attività

Le attività che l'operatore svolge sono:

- Raccolta, organizzazione e diffusione di informazioni turistiche e promozionali, sia in forma cartacea che digitale, utilizzando i programmi di automazione d'ufficio;
- Utilizzo in modo professionale del telefono per comunicare con i clienti;
- Gestione prenotazioni ad eventi e manifestazioni;
- Accoglienza e registrazione clienti e visitatori;
- Effettuazione procedure di check-in e check-out alberghiero;
- Assistenza di clienti e visitatori fornendo loro informazioni e servizi, anche in lingua straniera;
- Acquisizione e registrazione incassi e pagamenti.

### COSA TI PERMETTE IL CORSO DOPO?

I percorsi leFP sono pensati proprio per offrirti sbocchi il più possibile immediati nel mondo del lavoro, mettendoti in contatto con le aziende che operano nel settore; in ogni caso terminato questo ciclo di studi, l'operatore ai Servizi di promozione ed accoglienza strutture ricettive potrà:

- frequentare il quarto anno dell'leFP ed acquisire la qualifica di Tecnico dei servizi di promozione ed accoglienza;
- oppure accedere al Biennio conclusivo (IV e V anno) di un percorso quinquennale al fine di conseguire un Diploma di Scuola Secondaria di Secondo grado e potere quindi accedere alla formazione di livello universitario;
- potrà, inoltre, accedere ad eventuali percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) o ai concorsi pubblici in base a quanto previsto dalle attuali normative.

## CHI PUÒ ISCRIVERSI?

### Destinatari

Giovani di età compresa tra i **16 e i 19 anni non compiuti** alla data di avvio delle attività formative, che hanno assolto l'obbligo di istruzione ma non hanno conseguito una qualifica professionale triennale corrispondente al III livello europeo.

L'obbligo di istruzione si intende assolto nel caso in cui: è stato conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado e si è frequentato almeno un anno di scuola secondaria di secondo grado con successo; si è in possesso della certificazione delle competenze chiave di cittadinanza negli assi culturali indicati nel DM 22/08/2007, n. 139, rilasciata da parte di un soggetto pubblico, con l'utilizzo del modello di certificazione allegato al DM n. 9 del 27/01/2010, le competenze chiave di cittadinanza negli assi culturali indicati nel DM 22/08/2007, n. 139.

**La frequenza dell'azione formativa ammessa alle provvidenze del presente Avviso è totalmente gratuita per gli allievi, ai quali è assicurata, sempre gratuitamente, la fornitura di materiali didattici, anche su supporti digitali, adeguati a consentire il migliore apprendimento.**

## COME SI SVOLGE IL CORSO?

### Articolazione del corso

La struttura del percorso formativo biennale per la qualifica di **Operatore ai Servizi di promozione ed accoglienza - strutture ricettive** ha una durata è di 1056 ore/anno, suddivise in Competenze di base, Competenze Professionali, Alternanza Scuola/Lavoro ed Esami finali.

A partire dal primo anno fino al termine del percorso formativo gli allievi inizieranno l'alternanza scuola lavoro per rafforzare il patrimonio di conoscenze, abilità, competenze e capacità personali.

Nel secondo anno, per concludere il percorso formativo, verranno consolidati gli standard formativi delle competenze tecnico professionali dell'operatore Operatore ai Servizi di promozione ed accoglienza - strutture ricettive e verrà rafforzata l'autonomia della persona in vista del futuro ruolo professionale anche mediante l'assunzione di puntuali compiti operativi.

Al termine del percorso verranno svolti gli esami finali per il rilascio della qualifica di terzo livello europeo.

Sono previste 422 ore di stage a partire dal primo anno e 528 ore nel secondo. Lo stage attraverso l'inserimento in uno specifico contesto di lavoro consente allo studente di svolgere responsabilmente compiti qualificanti, che permettono l'acquisizione di abilità che facilitino l'inserimento lavorativo.

Durante tutto il percorso formativo, oltre alla formazione tecnica, teorica e pratica, particolare attenzione verrà dedicata all'approfondimento delle conoscenze trasversali riguardanti anche le aree della qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale.

Il percorso formativo verrà avviato al raggiungimento di 15 iscrizioni valide.  
 Le lezioni in aula si svolgeranno dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:30 (25 ore settimanali).  
 L'alternanza scuola lavoro verrà organizzata con ciascun studente in base alla data di avvio del percorso formativo tenendo in considerazione le attitudini dell'allievo.

MODULI FORMATIVI	1° ANNO	2° ANNO
ORIENTAMENTO INIZIALE E ACCOGLIENZA	15	/
BILANCIO DELLE COMPETENZE	16	20
ITALIANO	50	40
INGLESE	60	40
ARTE	25	/
INFORMATICA E MULTIMEDIALITÀ	60	32
SCIENZE MOTORIE	40	30
STORIA/ETICA/DIRITTO ECONOMIA	40	20
MATEMATICA/GEOMETRIA	50	30
FISICA/SCIENZE	40	35
QUALITÀ/SICUREZZA/AMBIENTE	20	15
GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE	52	60
PROMOZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO	55	60
ASSISTENZA CLIENTI	48	55
TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO	48	56
ORIENTAMENTO FINALE E RICERCA ATTIVA DEL LAVORO	10	15
<b>ALTERNANZA RAFFORZATA</b>	<b>422</b>	<b>528</b>
ESAME INTERMEDIO: VERIFICA DEGLI APPRENDIMENTI	5	/
ESAME FINALE	/	20
<b>TOTALE:</b>	<b>1.056</b>	<b>1.056</b>

## RICONOSCIMENTO CREDITI

Il riconoscimento dei crediti formativi avverrà in base a quanto disciplinato dell'Accordo Stato Regioni del 28/10/2004 del D.M. 86/2004 del Ministero dell'Istruzione di concerto con il Ministero del Lavoro relativo alla descrizione e validazione delle competenze con cui sono stati approvati i modelli di certificato di riconoscimento dei crediti validi su tutto il territorio nazionale atti a rendere effettivo il passaggio tra sistemi e permettere il riconoscimento dei crediti formativi nel sistema educativo di istruzione e formazione a livello nazionale.

### Il riconoscimento dei crediti in ingresso

Il riconoscimento dei crediti formativi avverrà con il coinvolgimento di operatori o rappresentanti dei diversi sistemi interessati: istruzione, formazione, lavoro base della documentazione presentata dal candidato in fase di selezione e della valutazione, anche mediante colloquio, del livello di preparazione dell'allievo.

Tale riconoscimento dei crediti potrà dar vita a percorsi di studio personalizzati e ridotti.

AGLI STUDENTI CHE INTERROMPONO I PERCORSI DI FORMAZIONE PRIMA DEL CONSEGUIMENTO DELLA QUALIFICA VERRÀ RILASCIATA LA CERTIFICAZIONE INTERMEDIA delle competenze comunque acquisite, secondo il modello di cui riferimento indicato nell'allegato "B" dell'accordo Stato Regioni del 28-10-2004.

Si sottolinea l'importanza nei percorsi per l'assolvimento dell'obbligo formativo della creazione di condizioni didattiche e logistiche tali da consentire a SOGGETTI SVANTAGGIATI di fruire a pieno titolo delle opportunità formative.

A tale scopo verranno adottate modalità di personalizzazione dei percorsi ed offerti moduli e servizi di sostegno.

L'azione formativa persegue il duplice obiettivo della piena integrazione in ambito scolastico - formativo e contestualmente la definizione del progetto di vita, allo scopo di facilitare la transizione al mondo del lavoro e alla vita sociale.

I moduli di sostegno che potranno essere realizzati all'interno di ciascun ciclo dovranno essere attivati sulla base di una valutazione formativa ed essere progettati sulle esigenze del singolo allievo.

Al termine del percorso biennale, ai fini dell'accesso all'ammissione agli esami, l'obbligo di frequenza delle attività è indicato in almeno il 75% delle ore di durata di ciascuna annualità del percorso. Con il superamento dell'esame finale verrà rilasciato l'Attestato di Qualifica Professionale, valido su tutto il territorio nazionale previsto nell'Accordo Stato-Regioni del 28/10/2004.

Relativamente al Repertorio Professioni regione Marche il riferimento è al Codice Profilo 3 Denominazione: Addetto alle attività di promozione e accoglienza turistica.

## MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO

L'Ente Gestore fornirà ciascun allievo ammesso al corso di:

- Materiale di Cancelleria costituito da Cartellina, Matita, Gomma, Penna, Block-notes, ecc,
- Materiale Didattico ovvero Dispense fornite dai docenti e Materiale di consumo necessario per esercitarsi durante le materie pratiche
- Libri di testo appositamente individuati dai docenti del corso
- Ausilio Sistema di Orientamento S.OR.PRENDO

Il percorso sarà invece propedeutico per il conseguimento delle seguenti certificazioni:

- Certificazione di Informatica - Patente Europea di Guida del Computer (ECDL) riconosciuto a livello internazionale.
- Certificazione di Lingua Inglese, certificazione Cambridge Ket , riconosciuto a livello internazionale.
- Certificazione CILS conoscenze di lingua italiana per stranieri come L2.

Presenza di un SERVIZIO RISTORAZIONE per coloro che causa non coincidenza dei mezzi pubblici, potrebbero aver necessità di consumare un pasto.

## ATTIVITÀ EDUCATIVO RICREATIVE

In collaborazione con associazioni ed organizzazioni del territorio che hanno la loro sede nei pressi della sede formativa, al fine di incentivare la frequenza al corso, creare un ambiente educativo stimolante e favorirne l'accesso per coloro che frequentano, sono stati stipulati accordi di partenariato a favore degli allievi che prevedono rispettivamente:

- Attività sportiva con A.S.D. MANTOVANI CALCIO A 5
- Laboratorio teatrale con ASSOCIAZIONE TEATRO DEL CANGURO
- Incontri formativi culturali con ASSOCIAZIONE CASA DEI GIOVANI PIERO ALFIERI
- Attività di volontariato presso le strutture per disabili del CENTRO PAPA GIOVANNI XXIII
- Attività ricreative presso PUNTO LUCE - SAVE THE CHILDREN

## INTERVENTI DI ORIENTAMENTO

Per tutto il percorso formativo gli allievi saranno accompagnati, aiutati e sostenuti dalla figura di un tutor formativo da considerare come punto di riferimento. Il Tutor Formativo, farà da mediatore tra i ragazzi che apprendono e il docente; avrà una relazione diretta con i partecipanti per cogliere al meglio le loro esigenze formative e comunicarle ai docenti e ai conduttori degli interventi; favorirà l'assimilazione e la personalizzazione da parte degli allievi verificandone il possesso e favorendo l'eventuale recupero ed il rinforzo.

- ORIENTAMENTO INIZIALE
- ORIENTAMENTO IN ITINERE
- ORIENTAMENTO FINALE E INSERIMENTO LAVORATIVO

## VISITE AZIENDALI

La formazione professionale e l'azienda (quest'ultima sicuramente più vicina alle esigenze del territorio) devono essere i luoghi di acquisizione di conoscenze complementari che è necessario ravvicinare per accrescere le opportunità di accesso all'occupazione e di adattamento alle trasformazioni dell'attività lavorativa. A tal fine la partnership tra l'Ente di Formazione attuatore e un gruppo significativo di imprese del territorio è fondamentale per valorizzare i punti di forza dei sistemi rappresentati e rafforzare il rapporto fondamentale col mondo del lavoro. Il percorso formativo prevede visite aziendali/culturali che possano sostenere la motivazione degli allievi all'apprendimento e dare la possibilità di confrontarsi direttamente con il territorio.

## RECUPERO DEBITI IN ITINERE E ATTIVITÀ DI SUPPORTO

Un costante supporto di tutor professionisti e preparati saranno a disposizione degli studenti per svolgere attività di ripetizioni per il recupero di eventuali debiti formativi sia per una singola materia sia per recuperare più materie contemporaneamente.

È prevista attività di sostegno per studenti in difficoltà mediante l'utilizzo dei LARSA (laboratori di recupero e sviluppo degli apprendimenti) per gli allievi che avendo rendimenti scolastici differenti, richiedono interventi diversificati.

## SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

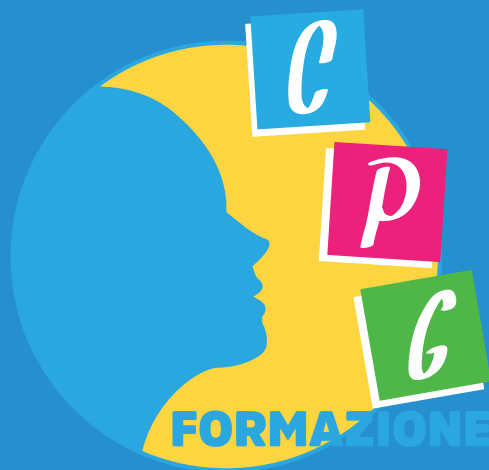
Per quanto riguarda l'orientamento e la ricerca attiva del lavoro si accompagneranno gli allievi all'uso del sistema S.OR.PRENDO, la banca dati sulle professioni, che abbina gli aspetti caratteristici di singoli profili professionali con gli interessi di ogni utente. L'implementazione del software S.OR.PRENDO aiuterà gli allievi ad ampliare le proprie conoscenze sul mondo del lavoro e sulle professioni ed a riflettere sulle proprie aspettative rispetto alla futura professione con lo scopo di potenziare gli interessi e le caratteristiche individuali.

## CONTATTI

CENTRO PAPA GIOVANNI XXIII ONLUS  
Gambioli Giorgia – Martinengo Silvia  
Tel. 071 2140199 int. 3 – UFFICIO FORMAZIONE  
Fax 071 2147504  
[formazione.centropapagiovanni.it](http://formazione.centropapagiovanni.it)  
[formazione@centropapagiovanni.it](mailto:formazione@centropapagiovanni.it)



**CENTRO PAPA GIOVANNI XXIII ONLUS**



Gambioli Giorgia – Martinengo Silvia  
Tel. 071 2140199 int. 3 – UFFICIO FORMAZIONE  
Fax 071 2147504  
[formazione.centropapagiovanni.it](http://formazione.centropapagiovanni.it)  
[formazione@centropapagiovanni.it](mailto:formazione@centropapagiovanni.it)