**Figura professionale del Repertorio nazionale di cui all’Accordo Stato-Regioni del 1/08/2019 così come recepito dalla DGR n. 342/2020 e indicata nell’allegato A) alla DGR n. 419/2022 per la quale gli interventi integrativi sono progettati:**

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

**C.5 Articolazione per UF delle competenze tecnico-professionali**

**C.5.1 Competenze tecnico professionali ricorsive**

*(*se presenti - *aggiungere una riga per ciascuna competenza)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Standard nazionale di cui all’Accordo del 01/08/2019** | UF n. | Denominazione UF | **Standard regionale di cui al RRFR**(*Da compilare solo se la figura/indirizzo nazionale di riferimento è riconducibile a profilo/percorso regolamentato da norme di settore tra quelli indicati nell’allegato A alla DGR 704/2021*) |
| Competenza tecnico professionale ricorsiva | Durata | Abilità | Conoscenze | Ord. | Obiettivi di competenze/ Contenuti | Aree di sapere |  Indicare se BASE o TECNICO-PROFESSIONALI E TRASVERSALI |
| Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delleistruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e delsistema di relazioni. | 173Stage: 35 | Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni,procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioniper predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizioApplicare criteri di organizzazione del proprio lavororelativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi daeseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativoApplicare modalità di pianificazione e organizzazionedelle/dei lavorazioni/servizi e delle attività nel rispettodelle norme di sicurezze, igiene e salvaguardiaambientale specifiche di settoreApplicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro | Normative di sicurezza, igiene, salvaguardiaambientale di settore/processoPrincipali terminologie tecniche disettore/processoProcessi, cicli di lavora e ruoli nelle lavorazioni disettore/processoElementi di comunicazione professionaleTecniche di pianificazione | 1 | Normativa igienica e professionale.La sicurezza nei luoghi di lavoro, cenni.Organizzazione e pianificazione di procedure e attività basi |  |  |  |  |
|  Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinarinecessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delleindicazioni/procedure previste, del risultato atteso | 205Stage: 60 | Individuare strumenti, utensili, attrezzature,macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla basedelle indicazioni di appoggio (schemi, disegni,procedure, modelli).Applicare procedure e tecniche di approntamentostrumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settoreAdottare modalità e comportamenti per lamanutenzione ordinaria di strumenti, utensili,attrezzature, macchinari di settoreUtilizzare metodiche per individuare livelli di usura edeventuali anomalie di funzionamento di strumenti emacchinari di settore | Metodi e tecniche di approntamento/avvioPrincipi, meccanismi e parametri di funzionamentodi strumenti, utensili e macchinariapparecchiature di settoreStrumenti sistemi di rappresentazione graficaconvenzionale di settoreTipologie delle principali attrezzature, macchinaristrumenti, utensili di settoreTipologie e caratteristiche dei materiali di settoreimpiegatiProcedure e tecniche di monitoraggio,l’individuazione e la valutazione del funzionamentodelle principali attrezzature, macchinari,strumenti, utensili di settoreTecniche e metodiche di mantenimento e dimanutenzione ordinarla delle principaliattrezzature, macchinari, strumenti, utensili disettore | 2 | Ambienti e attrezzature. Conoscenza e cura degli ambienti e delle attrezzature di lavoro |  |  |  |  |
| Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendosituazioni di rischio per sé, per alti e per l'ambiente | 195Stage: 35 | Identificare figure e norme di riferimento al sistema diPrevenzione/protezione di settoreIndividuare le situazioni di rischio relative al propriolavoro e le possibili ricadute su altre personeIndividuare i principali segnali di divieto, pericolo eprescrizione tipici del settoreAdottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con lasalvaguardia/sostenibilità ambientale di settoreAdottare i comportamenti previsti nelle situazioni diemergenzaUtilizzare i dispositivi di protezione individuale ecollettiva di settoreAttuare i principali interventi di primo soccorso nellesituazioni di emergenza | Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igienedi settoreDispositivi di protezione individuale e collettiva disettoreMetodi per l’individuazione e il riconoscimentodelle situazioni di rischio nel settoreNormativa ambientale e fattori di inquinamento disettoreNozioni di primo soccorsoSegnali di divieto e prescrizioni correlate di settore | 3 | La sicurezza nei luoghi di lavoro.Procedure e comportamenti |  |  |  |  |
| TotaleTotale stage | 573130 |  |  |  |  |  |  |  |  |

*(aggiungere righe se necessario)*

**C.5.2 Competenze tecnico professionali comuni agli indirizzi**

*(se presenti - aggiungere una riga per ciascuna competenza)*

*(aggiungere righe se necessario)*

**C.5.3 Competenze tecnico professionali connotative**

*(aggiungere una riga per ciascuna competenza)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Standard nazionale di cui all’Accordo del 01/08/2019** | UF n. | Denominazione UF | **Standard regionale di cui al RRFR**(*Da compilare solo se la figura/indirizzo nazionale di riferimento è riconducibile a profilo/percorso regolamentato da norme di settore tra quelli indicati nell’allegato A alla DGR 704/2021)* |
| Indirizzo | Competenza tecnico professionale connotativa | Durata | Abilità | Conoscenze | Ord. | Obiettivi di competenze/ Contenuti | Aree di sapere |  Indicare se BASE o TECNICO-PROFESSIONALI E TRASVERSALI |
| Operatore ai servizi di promozione e accoglienza | Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento | 260Stage: 90 | - Applicare criteri di selezione delle informazioni - Applicare tecniche per la raccolta, l’organizzazione, l’archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche | - Principali software per la gestione dei flussi informativi - Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione - Terminologia tecnica specifica del settore, anche in lingua comunitaria | 4 | L’offerta alberghiera e ristorativa.  |  |  |  |  |
| Operatore ai servizi di promozione e accoglienza |  Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto. | 293Stage: 110 | - 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 | - Documenti amministrativi e contabili di base - Elementi di contabilità - Servizi internet | 5 | Procedure e pratiche di gestione del prodotto/servizio offerto |  |  |  |  |
| Operatore ai servizi di promozione e accoglienza | Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out. | 196Stage: 70 | - Applicare tecniche di prenotazione - Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione - Applicare tecniche di accoglienza della clientela - Applicare procedure standard di check in e check out alberghiero  | - Normativa in materia di tutela della privacy - Tecniche di comunicazione -Tecniche di prenotazione  | 6 | La gestione delle prenotazioni e della clientela |  |  |  |  |
| Operatore ai servizi di promozione e accoglienza | Promuovere le opportunità ed i servizi turistici disponibili. | 130Stage: 50 | - Applicare tecniche di promozione di attività turistiche - Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati - Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste  | - Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio - Sistema turistico regionale e locale - - Tecniche assistenza e accoglienza clienti - - Tecniche strutturazione pacchetti turistici | 7 | Il sistema turistico. Promozione e sviluppo |  |  |  |  |
| Totale indirizzoTotale stage interno/esterno | 879320 |  |  | 7 |  |  |  |  |  |

C.5.4 Unità formative Operatore ai servizi di promozione e accoglienza

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N.** | **U.F.** | **Durata** |
| 1 | Normativa igienica e professionale. La sicurezza nei luoghi di lavoro, cenni. Organizzazione e pianificazione procedure e attività base | 198 |
| 2 | Ambienti e attrezzature. Conoscenza e cura degli ambienti e delle attrezzature di lavoro | 231 |
| 3 | La sicurezza nei luoghi di lavoro.Procedure e comportamenti | 231 |
| 4 | L’offerta alberghiera e ristorativa. | 264 |
| 5 | Procedure e pratiche di gestione del prodotto/servizio offerto | 297 |
| 6 | La gestione delle prenotazioni e della clientela | 198 |
| 7 | Il sistema turistico. Promozione e sviluppo | 132 |
|  | Totale UF | 1452 |
|  | Totale Stage interno/esterno | 450 |
|  | Totale UF + Stage | 1902 |

*(aggiungere righe se necessario)*

**C.6 Modalità di verifica degli apprendimenti di fine UF**

Oggetto di valutazione:

Tipologia di prove previste (prove tecnico-pratiche, colloquio, eventuali altre prove di tipo oggettivo):

In merito alle tipologie di prove, verranno utilizzate Test oggettivi strutturati e/o semistrutturati, test a scelta multipla, vero/falso, corrispondenze e a completamento, colloqui, griglie di osservazioni, esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni, role play, prove tecnico-pratiche. Per gli allievi con Piano Educativo Personalizzato sono previste prove individualizzate

Finalità e obiettivi di ciascuna prova sopra descritta: