**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 delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni. | 173  Stage: 35 | Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni,  procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioni  per predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizio  Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro  relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da  eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo  Applicare modalità di pianificazione e organizzazione  delle/dei lavorazioni/servizi e delle attività nel rispetto  delle norme di sicurezze, igiene e salvaguardia  ambientale specifiche di settore  Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro | Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia  ambientale di settore/processo  Principali terminologie tecniche di  settore/processo  Processi, cicli di lavora e ruoli nelle lavorazioni di  settore/processo  Elementi di comunicazione professionale  Tecniche 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 macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso | 205  Stage: 60 | Individuare strumenti, utensili, attrezzature,  macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base  delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni,  procedure, modelli).  Applicare procedure e tecniche di approntamento  strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore  Adottare modalità e comportamenti per la  manutenzione ordinaria di strumenti, utensili,  attrezzature, macchinari di settore  Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed  eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e  macchinari di settore | Metodi e tecniche di approntamento/avvio  Principi, meccanismi e parametri di funzionamento  di strumenti, utensili e macchinari  apparecchiature di settore  Strumenti sistemi di rappresentazione grafica  convenzionale di settore  Tipologie delle principali attrezzature, macchinari  strumenti, utensili di settore  Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore  impiegati  Procedure e tecniche di monitoraggio,  l’individuazione e la valutazione del funzionamento  delle principali attrezzature, macchinari,  strumenti, utensili di settore  Tecniche e metodiche di mantenimento e di  manutenzione ordinarla delle principali  attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di  settore | 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 prevenendo situazioni di rischio per sé, per alti e per l'ambiente | 195  Stage: 35 | Identificare figure e norme di riferimento al sistema di  Prevenzione/protezione di settore  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 del settore  Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la  salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore  Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di  emergenza  Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e  collettiva di settore  Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle  situazioni di emergenza | Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igiene  di settore  Dispositivi di protezione individuale e collettiva di  settore  Metodi per l’individuazione e il riconoscimento  delle situazioni di rischio nel settore  Normativa ambientale e fattori di inquinamento di  settore  Nozioni di primo soccorso  Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore | 3 | La sicurezza nei luoghi di lavoro.  Procedure e comportamenti |  |  |  |  |
| Totale  Totale stage | 573  130 |  |  |  |  |  |  |  |  |

*(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 | 260  Stage: 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. | 293  Stage: 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. | 196  Stage: 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. | 130  Stage: 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 indirizzo  Totale stage interno/esterno | | 879  320 |  |  | 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: