

**C.I.F.I.R. IAM**

Via A. Maria Di Francia, 133 - Trani

☎ 0883.49.11.50 📠 0883.49.11.50

www.cifir.it - e-mail: cfp.trani@cifir.it

Scheda Progetto Corso

“OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA “**COD.PROG. OF10_____****“Offerta formativa di istruzione e formazione professionale”****Avviso OF/2010**

Approvato con Det. Dir. N. 1591 del 02/08/2011 pubblicato sul BURPuglia N° 126 del 11/08/2011 pag. 23639
(ALLEGATO “B”) con scorrimento delle graduatorie approvate con D.D. n. 1134 del 06/06/2011 pubblicata
sul BURP n. 99 del 23/06/2011

ENTE ATTUATORE	CIFIR Centri di Istruzione e Formazioni Istituti Rogazionisti
SEDE DI SVOLGIM.	CIFIR IAM - Via A. M. Di Francia 133 - Trani
ISTITUTI SCOLASTICI (Protocollo d'intesa per il riconoscimento dei crediti formativi)	Istituto I.I.S.S. G. BOVIO di TRANI (BAT) Istituto I.P.S.I.A.M. Amerigo Vespucci di Molfetta I.P.S.I.A. “ARCHIMEDE” di Barletta L'ISTITUTO “I.P.S.S.C.T.S. LUCIANO TANDOI di Corato
PARTNERSHIP	Comuni di Trani, di Barletta e di Corato - Centro Territoriale per l'Impiego di Trani, Barletta, Bisceglie, Corato - Assessorato Pubblica Istruzione e Servizi Sociali Comune di Corato - ASCOM Confcommercio - Congregazione Padri Rogazionisti Villaggio del Fanciullo S. Nicola - AGESC - ASSOCIAZIONE GENITORI SCUOLE CATTOLICHE Per lo stage: SO.GE.AL. s.a.s. Hotel dei Cavalieri, Hotel “La Terrazza”, C.&C. Viaggi di Di Cugno e Tolomeo s.n.c., Sedimuro Travel, Equestre Tour
DURATA CORSO	3200 ore di formazione di cui 600 ore di stage, 12 ore di visite guidate, 112 extracurricolari (laboratorio recupero debiti, orientamento congiunto famiglie/allievi e accompagnamento)
DATE	Chiusura iscrizioni 08/10/2011* Selezione prevista 10/10/2011 Inizio corso 02 Ottobre 2011 * Saranno accolte iscrizioni oltre la data prevista in caso di posti disponibili
N° ALLIEVI AMMES. N. UDITORI	18 allievi
TIPOLOGIA DI UTENZA	Ragazzi in possesso della licenza di scuola media inferiore con età inferiore a 18 anni
PREREQUISITI RICHIESTI	nessuno
INDENNITA' DI FREQUENZA	non prevista
ATTESTATO RILASCIATO	Attestato di qualifica di “OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA” LIVELLO DI QUALIFICAZIONE: 2° livello europeo
CERTIFICAZIONI	➤ Il certificato dell'avvenuto adempimento dell'obbligo d'istruzione.

CONSEGUIBILI	➤ La certificazione dei crediti formativi come previsto nel protocollo d'intesa sottoscritto dal CFP e dagli Istituti scolastici; ➤ ECDL – Patente europea del computer o certificazione equipollente (In coerenza con il programma orizzontale del regolamento FSE, società dell'informazione). ➤ Libretto personale nel rispetto della normativa nazionale e regionale sarà compilato alla fine di ogni anno documentando tutto il percorso curriculare dell'allievo fino al suo rilascio.
COMPETENZE	<i>L'operatore alla promozione ed accoglienza turistica</i> oltre ad avvalersi delle nuove strategie di comunicazione deve padroneggiare la lingua inglese e francese, due competenze fondamentali nell'attività di promozione del territorio sul mercato internazionale e nazionale. Inoltre deve essere in grado di conoscere le caratteristiche dell'offerta turistica regionale e provinciale. Infine deve avere competenze delle diverse operazioni di gestione aziendale. In sintesi deve saper: 1. <i>Gestire informazioni turistiche</i> 2. <i>Promuovere il prodotto turistico</i> 3. <i>Assistere i clienti</i> 4. <i>Trattare pratiche amministrative di soggiorno</i> La professionalità acquisita consente sia l'immediata collocazione nel mondo del lavoro, in imprese di piccole, medie e grandi dimensioni impegnate nell'orientamento della domanda e della qualificazione dell'offerta turistica, sia l'approfondimento in percorsi di specializzazione, sia infine il passaggio, attraverso il riconoscimento dei crediti formativi, al sistema scolastico. La polivalenza della preparazione risultante dal bilanciamento delle competenze teoriche ed operative fa sì che la figura professionale sia in grado di operare con sufficiente autonomia in ambiti affini come supporto rispetto a figure professionali manageriali intermedie del settore.
SETTORE - area professionale di riferimento ATTIVITA' ECONOMICA (codice e denominazione ISTAT – classificazione ATECO 2007)	Turistico Classificazione Ministero del lavoro: cod. 25020124 OPERATORE TURISTICO
PROFILO PROFESSIONALE	L'Operatore alla Promozione ed all'Accoglienza Turistica è in grado di promuovere l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva. Può operare all'interno di strutture ricettive di varia natura (alberghi, villaggi, camping, ecc.) e di strutture di servizio al turismo (enti di promozione, servizi di informazione, ecc.). Deve conoscere ed essere in grado di illustrare le risorse turistiche della zona. Nel settore alberghiero si occupa del ricevimento (reception) e della room division, costituisce per il cliente il primo contatto con la struttura e, conseguentemente, ha il compito delicato di fornirgli la prima impressione sull'offerta ricettiva. Si tratta di una figura che collabora con la direzione di strutture turistiche pubbliche o private per far conoscere agli operatori del settore ed ai potenziali fruitori (vale a dire ai consumatori del prodotto "turistico") tutto quello che il Salento offre nel campo turistico.

CONTINUITA' (PERCORSI POSSIBILI ALLA FINE DEI 3 ANNI)	1. Specializzazioni (Formazione professionale) 2. Diploma di maturità professionale: attraverso il rientro nel circuito scolastico 3. Apprendistato Professionalizzante (mondo del lavoro: CCNL turismo)
--	--

Azioni	Ore
Ricerca (<i>per la parte realizzata in collaborazione con gli allievi</i>)	0
Orientamento	28
Formazione	2560
Visite guidate	12
Stage	600
Accompagnamento	10 extra curric.
Altra azione (<i>indicare:)</i>	
Laboratorio recupero debiti	40 ore
Orientamento congiunto famiglie/allievi	60 ore
Totale	3200

Ripartizione teoria/pratica/stage			
Ore di teoria	Ore di pratica	Ore di stage	Ore totali
1600	1000	600	3200

I ANNO:

ASSE	MODULO	Ore
	Accoglienza e orientamento informativo	8
	Laboratorio di potenziamento delle competenze (sviluppo di una U.D.A.)	40
Asse dei linguaggi	Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti	60
	Leggere, comprendere ed interpretare testi scritti di vario tipo	40
	Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi	40
	Utilizzare la lingua spagnola per i principali scopi comunicativi ed operativi	60
	Utilizzare la lingua spagnola per i principali scopi comunicativi ed operativi	60
	Utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico	25
	Utilizzare e produrre testi multimediali	25
Asse matematico	Utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico, rappresentandole anche sotto forma grafica	65
	Confrontare ed analizzare figure geometriche, individuando invarianti e relazioni.	65
	Individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi	45
	Analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche, usando consapevolmente gli strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo informatico.	50
Asse scientifico-tecnologico	Osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle sue varie forme i concetti di sistema e di complessità	50
	Analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza	30
	Essere consapevole delle potenzialità delle tecnologie rispetto al contesto culturale e sociale in cui vengono applicate	60

Asse storico-sociale	Comprendere il cambiamento e la diversità dei tempi storici in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali.	65
	Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, della collettività e dell'ambiente	35
	Orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio	50
Competenze chiave di cittadinanza	Collaborare e partecipare	25
COMPETENZE TRASVERSALI	Cultura religiosa	20
	Educazione fisica	35
	Pari Opportunità	10
	Sicurezza sul lavoro	25
	Stage	100
	Esami	12

II ANNO:

ASSE	MODULO	ore
	Orientamento (visita ad una scuola, visita ad azienda del settore)	15
	Laboratorio di potenziamento delle competenze (sviluppo di una U.D.A.)	70 di cui 25 t-p 45 b-t
Asse dei linguaggi	Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti	40
	Leggere, comprendere ed interpretare testi scritti di vario tipo	38
	Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi	30
	Utilizzare la lingua inglese per i principali scopi comunicativi ed operativi	50
	Utilizzare la lingua spagnola per i principali scopi comunicativi ed operativi	50
	Utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico	25
	Utilizzare e produrre testi multimediali	25
Asse matematico	Utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico, rappresentandole anche sotto forma grafica	50
	Confrontare ed analizzare figure geometriche, individuando invarianti e relazioni.	35
	Individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi	40
	Analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche, usando consapevolmente gli strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo informatico.	35
Asse scientifico-tecnologico	Osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle sue varie forme i concetti di sistema e di complessità	30
	Analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza	15
	Essere consapevole delle potenzialità delle tecnologie rispetto al contesto culturale e sociale in cui vengono applicate	40
Asse storico-sociale	Comprendere il cambiamento e la diversità dei tempi storici in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali.	50
	Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul	25

	reciproco riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, della collettività e dell'ambiente	
	Orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio	25
Competenze chiave di cittadinanza	Individuare collegamenti e relazioni	15
Competenze trasversali	Cultura religiosa	20
	Educazione fisica	30
	Sicurezza sul lavoro	20
Competenze tecnico-professionali	Gestire le relazioni con il cliente	40
	Gestire le relazioni interne/esterne del settore	35
	Archiviare e produrre documenti	40
	Stage	200
	Esami	12 di cui 2 b-t 10 t-p

III ANNO:

COMPETENZE	MODULO	ore
Competenze di base (4 assi)	Leggere, comprendere ed interpretare testi scritti di vario tipo	20
	Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi	18
	Utilizzare la lingua inglese per i principali scopi comunicativi ed operativi	25
	Utilizzare la lingua inglese per i principali scopi comunicativi ed operativi	25
	Utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico	15
	Utilizzare e produrre testi multimediali	15
	Analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche, usando consapevolmente gli strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo informatico.	20
	Essere consapevole delle potenzialità delle tecnologie rispetto al contesto culturale e sociale in cui vengono applicate	15
	Orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio	10
Competenze chiave di cittadinanza	Progettare	10
Competenze trasversali	Cultura religiosa	10
	Sicurezza sul lavoro	10
Competenze tecnico-professionali	Organizzare e vendere viaggi e soggiorni	100
	Gestire le relazioni con il cliente	70
	Gestire le procedure con i fornitori	70
	Gestire le relazioni interne/esterne del settore	70
	Archiviare e produrre documenti	50
	Mettere a punto spazi informativi in occasione di eventi quali saloni, fiere, congressi	90
	Laboratorio di potenziamento delle competenze (sviluppo di una U.D.A.)	40 t-p
	Orientamento in uscita	5
	Stage	300
	Esami	12 di cui 2 b-t 10 t-p

AZIONI AGGIUNTIVE	SOGGETTI ATTUATORI
Formazione dei formatori	CIFIR
Trasferimento delle buone prassi	CIFIR
Monitoraggio e valutazione	CIFIR
Orientamento Famiglie Allievi ‘ Progetto Spazi Di Ascolto’	CIFIR
“Progetto Corresponsabilità”	AGESC – Associazione GENitori Scuole Cattoliche
Accompagnamento al lavoro (n. 10 ore)	ASCOM Confcommercio
Organizzazione di una visita guidata	CIFIR - Uda visita guidata a Roma (3 gg – trasferimento compreso)
progettazione esecutiva di dettaglio - elaborazione materiale didattico - sistema qualità - elaborazione reports e studi - pubblicazioni finali - ECDL	Congregazione Padri Rogazionisti – Villaggio del Fanciullo S. Nicola