



C.I.F.I.R. IAM

Via Manzoni, 3 - Oria (Br)

☎ 0831.84.81.78 ☎ 0831.84.62.52

[www.cifir.it](http://www.cifir.it) - e-mail: [cfp.oria@cifir.it](mailto:cfp.oria@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. 1134 del 06/06/2011 pubblicato sul BURPuglia N° 99 del 23/06/2011 pag. 18538  
(ALLEGATO “B”)

<b>ENTE ATTUATORE</b>	CIFIR Centri di Istruzione e Formazioni Istituti Rogazionisti
<b>SEDE DI SVOLGIM.</b>	CIFIR – IAM Via Manzoni 3 - Oria (BR)
<b>ISTITUTI SCOLASTICI</b> (Protocollo d’intesa per il riconoscimento dei crediti formativi)	Istituto Tecnico per il Turismo sede associata di Oria (BR) Istituto Professionale di Stato per il Turismo I.P.S.S.C. “ Carlo De Marco” Brindisi Istituto Tecnico Commerciale “G. Calò” di Francavilla Fontana (BR)
<b>PARTNERSHIP</b>	Confcommercio /Associazione Provinciale Di Brindisi – Comune Di Francavilla Fontana - Comune Di Oria - Associazione Albergatori Di Br - Comune Di San Pancrazio Salentino - Provincia Di Brindisi / Settore Formazione Professionale E Mercato Del Lavoro - Provincia Di Brindisi / Settore Protezione Civile - Congregazione Dei Padri Rogazionisti - Agesc (Associazione Genitori Scuola Cattolica)  ❖ <b>Le aziende:</b> Agenzia viaggi e turismo il sedile di oria (br) - residence angelica e anastasia sas di oria (br) – apt - azienda di promozione turistica della provincia di brindisi - hotel barsotti di brindisi - meditur mediterranea srl, Thalassia società cooperativa di brindisi
<b>DURATA CORSO</b>	<b>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)</b>
<b>DATE</b>	<b>Chiusura iscrizioni 19/09/2011*</b> <b>Selezione prevista 21/09/2011</b> <b>Inizio corso 30 settembre 2011</b> <b>* Saranno accolte iscrizioni oltre la data prevista in caso di posti disponibili</b>
<b>N° ALLIEVI AMMES. N. UDITORI</b>	<b>18 allievi</b>
<b>TIPOLOGIA DI UTENZA</b>	Ragazzi in possesso della licenza di scuola media inferiore con età inferiore a 18 anni
<b>PREREQUISITI RICHIESTI</b>	<b>nessuno</b>
<b>INDENNITA' DI FREQUENZA</b>	<b>non prevista</b>
<b>ATTESTATO RILASCIATO</b>	<b>Attestato di qualifica di “OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA”</b>

	<b>LIVELLO DI QUALIFICAZIONE:</b> 2° livello europeo
<b>CERTIFICAZIONI CONSEGUIBILI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Il certificato dell'avvenuto adempimento dell'obbligo d'istruzione.</b></li> <li>➤ <b>La certificazione dei crediti formativi</b> come previsto nel protocollo d'intesa sottoscritto dal CFP e dagli Istituti scolastici;</li> <li>➤ <b>ECDL</b> – Patente europea del computer o certificazione equipollente (In coerenza con il programma orizzontale del regolamento FSE, società dell'informazione).</li> <li>➤ <b>Libretto personale</b> 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.</li> </ul>
<b>COMPETENZE</b>	<p><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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Gestire informazioni turistiche</i></li> <li>2. <i>Promuovere il prodotto turistico</i></li> <li>3. <i>Assistere i clienti</i></li> <li>4. <i>Trattare pratiche amministrative di soggiorno</i></li> </ol> <p>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.</p> <p>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.</p>
<b>SETTORE</b> - area professionale di riferimento	Turistico
<b>ATTIVITA' ECONOMICA</b> (codice e denominazione ISTAT – classificazione ATECO 2007)	Classificazione Ministero del lavoro: cod. 25020124 OPERATORE TURISTICO
<b>PROFILO PROFESSIONALE</b>	<p><b>L'Operatore alla Promozione ed all'Accoglienza Turistica</b> 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</p>

	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>CONTINUITA'</b> (PERCORSI POSSIBILI ALLA FINE DEI 3 ANNI)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Specializzazioni (Formazione professionale)</li> <li>2. Diploma di maturità professionale: attraverso il rientro nel circuito scolastico</li> <li>3. Apprendistato Professionalizzante (mondo del lavoro: CCNL turismo)</li> </ol>

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 curriculare
Altra azione ( <i>indicare: ..... )</i>	
<i>Laboratorio recupero debiti</i>	40 ore
<i>Orientamento congiunto famiglie/allievi</i>	60 ore
<b>Totale</b>	<b>3200</b>

<b>Ripartizione teoria/pratica/stage</b>			
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,	65

	rappresentandole anche sotto forma grafica	
	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-	Osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla	30

tecnologico	realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle sue varie forme i concetti di sistema e di complessità	
	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 reciproco riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, della collettività e dell'ambiente	25
	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

<b>AZIONI AGGIUNTIVE</b>	<b>SOGGETTI ATTUATORI</b>
<b>Formazione dei formatori</b>	CIFIR
<b>Trasferimento delle buone prassi</b>	CIFIR
<b>Monitoraggio e valutazione</b>	CIFIR
<b>Orientamento Famiglie Allievi ‘ Progetto Spazi Di Ascolto’</b>	CIFIR
<b>“Progetto Corresponsabilità”</b>	AGESC – Associazione GENitori Scuole Cattoliche
<b>Accompagnamento al lavoro (n. 10 ore)</b>	ABA Associazione degli Albergatori di BRINDISI
<b>organizzazione di una visita guidata</b>	CIFIR - Uda visita guidata a Roma (3 gg – trasferimento compreso)
<b>sicurezza e prevenzione rischi ambientali (Collaborazione nella organizzazione di una esercitazione dimostrativa in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi ambientali - n. 10 ore)</b>	<b>Settore Protezione Civile della Provincia di Brindisi</b>