

Qualifiche Professionali Triennali Regionali  
Nuove figure Professionali 2011

**OPERATORE**  
**AI SERVIZI DI PROMOZIONE E**  
**ACCOGLIENZA**

---

**Indirizzo Strutture recettive**

---

## Descrizione Figura Professionale

### OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

L'Operatore 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.

Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "**Strutture ricettive**" sono funzionali all'operatività nell'ambito delle strutture ricettive di diversa tipologia; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'erogazione dei servizi di prenotazione, check-in e check-out.

## **Competenze tecnico professionali**

- L'operatore ai servizi di promozione ed accoglienza è in grado di :
  1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
  2. Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
  3. Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine
  4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
  5. Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento
  6. Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto
    - In esito all'indirizzo "Strutture recettive", è inoltre in grado di:
    - Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

## **Professioni e attività economiche di riferimento**

### Professioni:

- 5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi
- 5213 Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati

### Attività economiche di riferimento:

- 55 Alloggio
- 55.10 Alberghi e strutture simili
- 55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni
- 55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
  
- 79 Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse
- 79.90 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio

# Competenze tecnico-professionali comuni di qualifica professionale

Aree

- Qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale

Tutti gli operatori sono in grado di:

1. Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa
2. Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

## PIANO ORARIO AREA GENERALE

DISCIPLINE	Classe Concorso	ORE SETTIMANALI PER CLASSE			MONTE ORE ANNUALE		
		1	2	3	1	2	3
<b>AREA GENERALE</b>							
LINGUA E LETTERATURA ITALIANA	A050	4	4	4	132	132	132
LINGUA INGLESE	A346	3	3	3	99	99	99
STORIA	A050	2	2	2	66	66	66
MATEMATICA	A047	4	4	3	132	132	99
DIRITTO ED ECONOMIA	A019	2	2		66	66	
SCIENZE INTEGRATE (Scienze della terra e Biologia)	A060	2	2		66	66	
SCIENZE MOTORIE E SPORTIVE	A029	2	2	2	66	66	66
RC O ATTIVITA' ALTERNATIVE		1	1	1	33	33	33
<b>TOTALE AREA GENERALE</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>660</b>	<b>660</b>	<b>495</b>

## PIANO ORARIO AREA DI INDIRIZZO

DISCIPLINE	Classe Concorso	ORE SETTIMANALI PER CLASSE			MONTE ORE ANNUALE		
		1	2	3	1	2	3
SCIENZE INTEGRATE (FISICA)	A038	2			66		
SCIENZE INTEGRATE (CHIMICA)	A013		2			66	
SCIENZA DEGLI ALIMENTI E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE	A057	2	2	4	66	66	132
LABORATORIO/SETTORE CUCINA	C500	2	2		66	66	
LABORATORIO/SETTORE SALA E VENDITA	C510	2	2		66	66	
LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURIST	C520	2	2	6	66	66	198
SECONDA LINGUA STRANIERA	A046	2	2	3	66	66	99
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTR. DELLE STRUTTURE RICETTIVE	A017			4			132
ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO (entro il 20% del curriculum)**							165**
<b>TOTALE AREA DI INDIRIZZO</b>		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>396</b>	<b>396</b>	<b>561</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>1056</b>	<b>1056</b>	<b>1056</b>

° Di cui 2 ore in cooperanza con l'insegnante di laboratorio

## AREA DELLE COMPETENZE DI BASE

<b>COMPETENZE DI BASE</b>	
COMPETENZE	CLASSI DI CONCORSO/INSEGNAMENTI
Competenze linguistiche	A050 – Italiano A046 – Lingua Straniera
Competenze matematiche	A047 – Matematica
Competenze scientifiche e tecnologiche	A060 – Scienze Integrate (Scienze della terra e biologia)
Competenze storico-sociali ed economiche	A050 – Storia A019 – Diritto ed economia
Religione e attività alternative	Religione e attività alternative
Attività fisiche e motorie	A029 – Scienze motorie e sportive

# AREA DELLE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI COMUNI A TUTTI I PERCORSI

## COMPETENZA N. 1

Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa

Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:

A019 – Diritto e economia

A017 – Diritto e Tecniche amministrative delle strutture ricettive

C520 – Laboratorio di accoglienza turistica

### ABILITA' MINIME

Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità  
 Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza  
 Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità  
 Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti

### CONOSCENZE ESSENZIALI

Direttive e normative sulla qualità di settore  
 Principi ed elementi di base di un sistema qualità  
 Procedure attinenti al sistema qualità  
 Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti  
 Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità

## COMPETENZA N. 2

**Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente**

Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:

A019 – Diritto e economia

A017 – Diritto e Tecniche ammin. delle strutture ricettive

C520 – Laboratorio di accoglienza turistica

A029 - Scienze motorie

A060 - Scienze integrate

### ABILITA' MINIME

### CONOSCENZE ESSENZIALI

Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione  
 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 delle lavorazioni del settore  
 Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale  
 Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza  
 Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva  
 Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza

D.Lsg. 81/2008  
 Dispositivi di protezione individuale e collettiva  
 Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio  
 Normativa ambientale e fattori di inquinamento  
 Nozioni di primo soccorso  
 Segnali di divieto e prescrizioni correlate

13

## **AREA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI**

### **COMPETENZA N. 1**

**Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni**

Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:

A017 – Diritto e Tecniche amministrative delle aziende ricettive

A019 – Diritto e economia

A057 – Scienze degli alimenti e cultura dell'alimentazione

C520 – Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica

A050 – Italiano e Storia

A046 – Lingue straniere

**ABILITA' MINIME**

**CONOSCENZE ESSENZIALI**

<p>Utilizzare le indicazioni di appoggio e/o le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività</p> <p>Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo</p> <p>Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore</p> <p>Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro</p> <p>Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p>	<p>Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</p> <p>Principali terminologie tecniche di settore</p> <p>Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza</p> <p>Tecniche di comunicazione organizzativa</p> <p>Tecniche di pianificazione</p>
--	--

<b>COMPETENZA N. 2</b>	
Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso	
Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso: C500 – Laboratorio settore cucina C510 – Laboratorio sale e vendita C520 – Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica A060 – A038 - Scienze integrate ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
Individuare materiali, strumenti e macchine per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio Applicare procedure e tecniche di approntamento materiali, strumenti e macchine	Metodi e tecniche di approntamento materiali strumenti e macchine Tipologie e caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza

<b>COMPETENZA N. 3</b>	
<b>Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine</b>	
<p>Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:</p> <p>C500 – Laboratorio settore cucina  C510 – Laboratorio sale e vendita  C520 – Laboratorio di accoglienza turistica  A060 – Scienze integrate  ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO</p>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<p>Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento degli strumenti e delle macchine  Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento</p>	<p>Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria degli strumenti e delle macchine  Procedure e tecniche di monitoraggio Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento</p>

<b>COMPETENZA N. 4</b>	
<b>Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali</b>	
<p>Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:</p> <p>C500 – Laboratorio settore cucina  C510 – Laboratorio sale e vendita  C520 – Laboratorio di accoglienza turistica  A057 – Scienze degli alimenti e cultura dell'alimentazione  A060 – Scienze integrate biologia  A029 – Scienze motorie</p> <p>ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO</p>	
<b>ABILITA' MINIME</b>	<b>CONOSCENZE ESSENZIALI</b>
<p>Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro</p> <p>Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia</p>	<p>Elementi di ergonomia</p> <p>Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino</p>

## COMPETENZA N. 5

Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento

Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:

C520 – Laboratorio di accoglienza turistica

A050 – Italiano e Storia

A019 – Diritto e economia

A 017 – Diritto e tecniche amministrative delle strutture ricettive

A060 – Scienze integrate

A057 – Scienze degli alimenti

ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO

### ABILITA' MINIME

Adottare tecniche di trattamento e di conservazione  
Applicare tecniche di stoccaggio di merci nel magazzino

### CONOSCENZE ESSENZIALI

Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari  
Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e di stoccaggio delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti  
Tecniche e sistemi di conservazione e stoccaggio degli alimenti

## COMPETENZA N. 6

Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

Concorrono al raggiungimento di tali competenze i seguenti insegnamenti/classi di concorso:

C520 – Laboratorio di accoglienza turistica

A017 – Diritto e tecniche amministrative delle aziende ricettive

ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO

### ABILITA' MINIME

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

### CONOSCENZE ESSENZIALI

Documenti amministrativi e contabili di base  
Elementi di contabilità  
Servizi internet

COMPETENZA specifica dell'indirizzo STRUTTURE RECETTIVE	
Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out	
C520 – Laboratorio di accoglienza turistica A017 – Diritto e tecniche amministrative delle aziende ricettive A050 – Italiano A046 – Lingue straniere ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
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

Il presente progetto verrà portato avanti, così come descritto sopra, con le risorse della scuola. La qualità degli apprendimenti potrà essere migliorata attraverso specifiche ulteriori attività per le quali sono necessarie ulteriori risorse.

Le attività specifiche ulteriori sono: ALTERNANZA SCUOLA/LAVORO E IMPRESA FORMATIVA SIMULATA E IMPLEMENTAZIONE ATTIVITÀ DI LABORATORIO

Le risorse per le specifiche ulteriori attività sono quantificate in € 10.000,00 c.ca per corso.

