

Operatore della promozione ed accoglienza turistica

STRUMENTO DI LAVORO per il Dossier e valutazione delle evidenze da percorso formativo

1 – Informazioni preliminari

| | |
|---|---|
| Candidato | |
| Corso (N. Operazione e titolo progetto) | RIF PA IeFP/2011- |
| Obiettivo | CERTIFICATO DI QUALIFICA |
| Tipo di accertamento | Tramite evidenza da P.F.M. e tramite esame |
| Documentazione a supporto della richiesta di accertamento | Richiesta di formalizzazione; Struttura valutativa; Evidenze da Percorso formativo. |

2 – Evidenze per Competenze ed indicatori

I anno

II anno

III anno

UC REGIONALE 1 GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE

| FIGURA NAZIONALE | QUALIFICA REGIONALE | | | EVIDENZE E VALUTAZIONI | | | | |
|---|--|--|---|---|--|---|---|---|
| CORRELAZIONE TRA LE COMPETENZE NAZIONALI E LA UNITA' DI COMPETENZA 1 REGIONALE | UC REGIONALE 1 Gestione informazioni turistiche | | | OGGETTO DI OSSERVAZIONE: LE OPERAZIONI DI GESTIONE DELLE INFORMAZIONI TURISTICHE | | | | |
| | CAPACITA' | CONOSCENZE | INDICATORI | EVIDENZE | MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA | VALUTAZIONE | DATA VALUTAZIONE | MODULO FORMATIVO /MATERIA E DOCENTE |
| <p>COMPETENZA 5 Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento</p> <p>Abilità minime Applicare criteri di selezione delle informazioni</p> <p>Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche</p> <p>COMPETENZA 6 Evadere pratiche amministrative – contabili relative al prodotto/servizio offerto</p> <p>Abilità minime Utilizzare strumenti e programmi di gestione prenotazione/appuntamenti Applicare procedure per la registrazione di movimenti di persone Adottare modalità di acquisizione di incassi e pagamenti. Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati</p> | <ul style="list-style-type: none"> Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc. Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni. Interpretare le esigenze di informazioni del turista | <ul style="list-style-type: none"> Le strutture turistiche ricettive tipologie servizi ecc. tecniche di comunicazione e relazione con il cliente; informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica). I principali software per la gestione dei flussi informativi. Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni Terminologia specifica del settore | <p>Acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatiche, da banche dati</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione Aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni | <ol style="list-style-type: none"> Archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione Informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento Organizzazione di materiale informatico Selezione delle fonti e aggiornamento Principali terminologie tecniche e di settore Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza Rispetto delle procedure di gestione dei flussi informativi e comunicativi. | <p>Prova semi-strutturata.</p> <p>Prove pratiche in situazione relative alla gestione del centralino e della posta elettronica (simulimpresa/stage).</p> | <p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p> <p>4. _____/100</p> <p>5. _____/100</p> <p>6. _____/100</p> <p>7. _____/100</p> | <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>6. _____</p> <p>7. _____</p> | <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> <p>5. _____</p> <p>6. _____</p> <p>7. _____</p> |

UC REGIONALE 2 PROMOZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO

| FIGURA NAZIONALE | QUALIFICA REGIONALE | | | EVIDENZE E VALUTAZIONI | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| CORRELAZIONE TRA LE COMPETENZE NAZIONALI E LA UNITA' DI COMPETENZA 2 REGIONALE | UC REGIONALE 2 promozione del prodotto turistico | | | OGGETTO DI OSSERVAZIONE: LE OPERAZIONI DI PROMOZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO | | | | |
| | CAPACITA' | CONOSCENZE | INDICATORI | EVIDENZE | MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA | VALUTAZIONE | DATA VALUTAZIONE | MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE |
| <p>Competenza 1: Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni</p> <p>Competenza 5: acquisire e archiviare informazioni sul prodotto servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e di aggiornamento</p> <p>Competenza 6: Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto /servizio offerto Abilità minime</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Interpretare le esigenze di informazioni del turista • Valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc • Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera • Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area | <ul style="list-style-type: none"> • Geografia turistica del territorio; • Storia del territorio e dei beni artistici locali • Tecniche di promozione e vendita • Lingua straniera a livello elementare • Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • Tecniche di promozione e vendita | <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione di itinerari , visite guidate, ecc nel territorio • Attività di contatti esterni per accertarsi della disponibilità di soggiorno | <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizzazione di una visita guidata 2. Presentazione dei servizi turistici locali 3. La gestione del reclamo del cliente 4. Ricerche in rete di dati relativi a informazioni turistiche. | <p>Prova scritta pluridisciplinare composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> – richiesta di informazioni in lingua inglese da tradurre in lingua italiana; – predisposizione di una lettera commerciale in risposta alla precedente; – simulazione di un semplice colloquio con riferimento anche a situazioni di lavoro. <p>Prova di laboratorio di informatica composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ricorso ad Internet per la ricerca di informazioni; – predisposizione di una tabella in Excel; – rappresentazione grafica della precedente; – report. | <p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p> <p>4. _____/100</p> | <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> | <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> |

UC REGIONALE 3 ASSISTENZA CLIENTI

| FIGURA NAZIONALE | QUALIFICA REGIONALE | | | EVIDENZE E VALUTAZIONI | | | | |
|---|--|---|---|---|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|------------------------------------|
| CORRELAZIONE TRA LE COMPETENZE NAZIONALI E LA UNITA' DI COMPETENZA 3 REGIONALE | UC REGIONALE 3 Assistenza clienti | | | OGGETTO DI OSSERVAZIONE: LE OPERAZIONI DI ASSISTENZA DEI CLIENTI | | | | |
| | CAPACITA' | CONOSCENZE | INDICATORI | EVIDENZE | MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA | VALUTAZIONE | DATA VALUTAZIONE | MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE |
| <p>COMPETENZA 2 Approntare materiale , strumenti e macchine necessarie alle diverse attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso</p> <p>COMPETENZA 4 Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area • Individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva • Interpretare informazioni e segnali relativi ai problemi di soggiorno • Adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti | <ul style="list-style-type: none"> • Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. • Tecniche di comunicazione e relazioni con il cliente • Tecniche di archiviazione e classificazione-manuale e digitale delle informazioni • La qualità del servizio nelle imprese. Comportamenti professionali, indicatori, ecc | <ul style="list-style-type: none"> • Servizio al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura • Interpretare le esigenze di informazioni del turista • Erogazione di informazioni riguardo ai servizi turistici del territorio • Gestione dei reclami | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipologia e caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza 2. I bisogni del cliente ed elementi per la soddisfazione | Prova scritta/di laboratorio | 1. _____/100 2. _____100 | 1. _____ 2/_____ | 1. _____ 2. _____ |

UC REGIONALE 4 TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO

| FIGURA NAZIONALE | QUALIFICA REGIONALE | | | EVIDENZE E VALUTAZIONI | | | | |
|---|--|---|---|--|--|---|---|---|
| CORRELAZIONE TRA LE COMPETENZE NAZIONALI E LA UNITA' DI COMPETENZA 4 REGIONALE | UC REGIONALE 4 Trattamento pratiche amministrative di soggiorno | | | OGGETTO DI OSSERVAZIONE: LE OPERAZIONI DI TRATTAMENTO DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO | | | | |
| | CAPACITA' | CONOSCENZE | INDICATORI | EVIDENZE | MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA | VALUTAZIONE | DATA VALUTAZIONE | MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE |
| <p>Abilità minime della Competenza</p> <p>COMPETENZA 1 Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni</p> <p>COMPETENZA 6 Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto /servizio offerto</p> <p>In esito all'indirizzo "Strutture ricettive", è inoltre in grado di:</p> <p>1. effettuare procedure di prenotazione, check in e check out</p> <p>In esito all'indirizzo "Servizi del turismo" è in grado di:</p> <p>1. Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area Applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze Adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti. | <ul style="list-style-type: none"> Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni I principali software per la gestione dei flussi informativi | <ul style="list-style-type: none"> Evasione delle prenotazioni Registrazione degli arrivi e delle partenze Applicare tecniche di accoglienza del cliente Applicare procedure standard di check in e di check out alberghiero Manutenzione degli spazi dedicati all'accoglienza Adottare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati | <ol style="list-style-type: none"> Evasione delle prenotazioni, pagamenti, anticipati, caparre Documenti amministrativi e contabili di base Elementi di contabilità Servizi di internet Caratteristiche degli spazi per il benessere e procedure di manutenzione Operazioni di gestione delle prenotazioni Operazioni di registrazione check – in e check – out Tecniche di comunicazione con il cliente Normative in materia di tutela della privacy Il ciclo del cliente | Prova di laboratorio con analisi e risoluzione di un caso. | 1. _____/100 2. _____/100 3. _____/100 4. _____/100 5. _____/100 6. _____/100 7. _____/100 8. _____/100 9. _____/100 10. _____/100 | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ 9. _____ 10. _____ | 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____ 9. _____ 10. _____ |

COMPETENZE COMUNI - SICUREZZA, IGIENE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE

| FIGURA NAZIONALE | QUALIFICA REGIONALE | | EVIDENZE E VALUTAZIONI | | | | |
|--|---|---|--|----------------------------------|---------------------|------------------|------------------------------------|
| COMPETENZE COMUNI IN MATERIA DI SICUREZZA, IGIENE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE | ABILITA' MINIME | CONOSCENZE ESSENZIALI | EVIDENZE | MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA | VALUTAZIONE | DATA VALUTAZIONE | MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE |
| <p>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</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 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. | <ul style="list-style-type: none"> • 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 d'inquinamento. • Nozioni di primo soccorso. • Segnali di divieto e prescrizioni correlate. | <p>1. 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.</p> | <p>Questionario</p> | <p>1. _____/100</p> | <p>1. _____</p> | <p>1. _____</p> |

COMPETENZE DI BASE - COMPETENZA LINGUISTICA

| FIGURA NAZIONALE | QUALIFICA REGIONALE | | EVIDENZE E VALUTAZIONI | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| COMPETENZA LINGUISTICA | ABILITA' MINIME | CONOSCENZE ESSENZIALI | EVIDENZE | MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA | VALUTAZIONE | DATA VALUTAZIONE | MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE |
| <p>Comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Comprendere testi di diversa tipologia e complessità. • Applicare tecniche di redazione di testi di diversa tipologia e complessità. • Esporre informazioni e argomentazioni in diverse situazioni comunicative. • Applicare modalità di interazione comunicativa. • Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per gestire la comunicazione. | <ul style="list-style-type: none"> • Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali. • Grammatica, semantica e sintassi della lingua italiana. • Tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione. • Strumenti informatici per la produzione testi, ricerca informazioni e comunicazioni multimediali. • Linguaggi tecnici propri di settore. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilizzo degli strumenti informatici per la produzione di testi, per la ricerca di informazioni e per le comunicazioni multimediali. 2. Utilizzo degli strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali. 3. Analisi di testi anche con linguaggi tecnico-professionali effettuando le appropriate riflessioni e consultazioni. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prova di comprensione di un testo in lingua italiana. 2. La relazione sullo stage 3. Redazione di un itinerario turistico 4. Costruzione di un itinerario in lingua straniera | <p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p> | <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> | <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> |

COMPETENZE DI BASE - COMPETENZA MATEMATICA, SCIENTIFICO-TECNOLOGICA

| FIGURA NAZIONALE | QUALIFICA REGIONALE | | EVIDENZE E VALUTAZIONI | | | | |
|--|--|---|---|--|---|---|---|
| COMPETENZA MATEMATICA, SCIENTIFICO-TECNOLOGICA | ABILITA' MINIME | CONOSCENZE ESSENZIALI | EVIDENZE | MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA | VALUTAZIONE | DATA VALUTAZIONE | MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE |
| <p>Padroneggiare concetti matematici e scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare sistemi, processi, fenomeni e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche e procedure di calcolo per affrontare problemi di vario tipo del proprio contesto. • Identificare i fenomeni connessi ai processi del proprio settore professionale che possono essere indagati in modo scientifico. • Utilizzare strumenti e metodi di analisi quantitativa e qualitativa per indagare i fenomeni appartenenti ai processi di settore. • Rilevare, elaborare e rappresentare dati significativi per la comprensione e lo svolgimento di attività di settore. • Utilizzare linguaggi tecnici e logico-matematici specifici. | <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche del linguaggio matematico: regole e sintassi. • Fasi e tecniche risolutive di un problema. • Complementi di matematica di settore. • Elementi di calcolo professionale. • Elementi base di metodologia della ricerca scientifica e di metodo sperimentale applicabili al settore professionale. • Elementi e modelli di base relativi ai saperi scientifici richiesti dal settore professionale. • Applicazioni, strumenti e tecniche per l'elaborazione e la rappresentazione di dati. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi di dati grezzi legati all'economia e rappresentazione in tabelle e grafici. 2. Individuazione del legame funzionale tra grandezze ricavandolo dai dati grezzi. 3. Analisi grafica dei legami funzionali tra grandezze. 4. Redazione di una relazione finale sul contesto applicativo assegnato. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prova di matematica finanziaria/statistica 2. Il ciclo del cliente: preventivo, caparre, saldo | <p>1. _____/100</p> <p>2. _____/100</p> <p>3. _____/100</p> <p>4. _____/100</p> | <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> | <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p> |

COMPETENZE DI BASE - COMPETENZA STORICO- SOCIO-ECONOMICA

| FIGURA NAZIONALE | QUALIFICA REGIONALE | | EVIDENZE E VALUTAZIONI | | | | |
|--|--|---|--|----------------------------------|--|--|--|
| COMPETENZA STORICO- SOCIO-ECONOMICA | ABILITA' MINIME | CONOSCENZE ESSENZIALI | EVIDENZE | MODALITA' DI PRODUZIONE EVIDENZA | VALUTAZIONE | DATA VALUTAZIONE | MODULO FORMATIVO/MATERIA E DOCENTE |
| Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri. | <ul style="list-style-type: none"> Individuare, secondo le coordinate spazio-temporali, gli eventi e i fenomeni principali nell'evoluzione dei processi di settore e del sistema socio-economico di appartenenza. Identificare tipologie e modelli organizzativi del contesto aziendale di settore. Identificare le caratteristiche essenziali di un rapporto di lavoro e il sistema di regole che disciplina i diritti e i doveri delle parti. Cogliere la specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento. Riconoscere le modalità e le opportunità attraverso cui l'intrapresa diventa impresa. | <ul style="list-style-type: none"> Elementi di storia del settore professionale. Il sistema socio-economico del territorio di appartenenza: evoluzione, specificità, interdipendenze. Il sistema azienda: struttura elementare, tipologie di aziende del settore e caratteristiche del loro funzionamento. Elementi fondamentali di legislazione e di contrattualistica del lavoro. Etica del lavoro e deontologia professionale di settore. Strumenti di sostegno all'avvio di attività autonome/imprenditoriali di settore. | <ol style="list-style-type: none"> Analisi di un caso relativo ad una situazione di lavoro con applicazione di nozioni in materia di legislazione e contrattualistica del lavoro. Fornire, secondo le coordinate spazio-temporali, che gli vengono indicate, un'analisi storico culturale relativamente all'ambiente in cui opera. Analisi del sistema azienda e degli strumenti di sostegno all'imprenditorialità. | prova semistrutturata | 1. _____/100 2. _____/100 3. _____/100 | 1. _____ 2. _____ 3. _____ | 1. _____ 2. _____ 3. _____ |

Note:

- Per evidenze si intendono le prove di verifica delle CAPACITA' e delle CONOSCENZE che costituiscono le competenze in contesto di apprendimento.
- Le valutazioni sono espresse in centesimi : 0-49 Gravemente Insufficiente / 50-59 Insufficiente / 60-70 Sufficiente / 71-80 Buono / 81-90 Distinto / 91-100 Ottimo.

Firma del Coordinatore di Classe

Firma del Responsabile della Formalizzazione e Certificazione

Data
