|  |  |
| --- | --- |
| qualifica professionale | |
| Professional Qualification / Qualification Professionnel / Berufsqualifikation  ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE  VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING  ÉDUCATION ET FORMATION PROFESSIONNELLE  BERUFSAUSBILDUNG | |
| ai sensi del Decreto legislativo n. 226/2005 e della Legge regionale n. 8/2017 | |
| DENOMINAZIONE Designation / Denomination / Bezeichnung  **OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA** | |
|  | |
| Figura Nazionale di Riferimento - indirizzo National reference professional figure - Field / Profession nationale de référence - Orientation /  Nationales Referenzberufsbild – Fachrichtung | |
| **OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA** | |
|  | |
| SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE  Professional economic sector / Domaine économique professionnel / Wirtschafts-und Berufsbereich | |
| **SERVIZI TURISTICI** | |
|  | |
| Livello EQF / EQF Level / Niveau EQF / EQF-Niveau 3 | |
|  | |
| Conferita a Awarded to / Dècerné à / Verleiht | |
|  | |
| Nato/a a / Born in / Né(e) à / Geboren in       IL / On / Le / Am | |
|  | |
| Conseguita presso l’istituzione formativa/scolastica Achieved near the vocational training institute - school / Obtenu auprès de l’établissement de formation - scolaire / Absolviert an der Bildungseinrichtun- Schule | |
|  | |
| Sede / Place / Lieu / Ort | Data / Date / Date / Datum |
|  | |
|  | Timbro e Firma |
|  |  |
|  | Il Rappresentante Legale |
| n° ………………………………… del | |

*Competenze di base* / Basic skills / Compétences de base / Basiskompetenzen

INSERIRE LOGHI IN BASE A FONTE DI FINANZIAMENTO

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo Competenza | Denominazione competenza |
| Competenza di cittadinanza | Esercitare diritti e doveri nel proprio ambito esperienziale di vita e professionale, nel tessuto sociale e civile locale e nel rispetto dell’ambiente |
| Competenza digitale | Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione  di informazioni |
| Competenza linguistica | Esprimersi e comunicare in lingua straniera in contesti personali, professionali e di vita |
| Competenze alfabetiche funzionali - comunicazione | Esprimersi e comunicare in lingua italiana in contesti personali, professionali e di vita |
| Comunicare utilizzando semplici materiali visivi, sonori e digitali, con riferimento anche ai linguaggi e alle forme espressive artistiche e creative |
| Competenze matematiche, scientifiche e tecnologiche | Utilizzare concetti matematici, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare dati di realtà e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale |
| Utilizzare concetti e semplici procedure scientifiche per leggere fenomeni e risolvere semplici problemi legati al proprio contesto di vita quotidiano e professionale, nel rispetto dell’ambiente |
| Competenze storico-geografico-giuridiche ed economiche | Identificare la cultura distintiva e le opportunità del proprio ambito lavorativo, nel contesto e nel sistema socio-economico territoriale e complessivo. |
| Leggere il proprio territorio e contesto storico-culturale e lavorativo, in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali |

PROFILO REGIONALE / Regional profile / Profil régional / Regionales Profil

*Tecnico professionali* / Technical and professional competences / Compétences techniques et professionnelles / Technische und berufliche Kompetenzen

|  |  |
| --- | --- |
| Area di Attività | Denominazione competenza |
|  |  |

D – ESPERIENZE DI APPRENDIMENTO IN AMBITO LAVORATIVO / Work-based learning experiences / Expériences d’apprentissage en milieu de travail / Lernerfahrungen im Arbeitsumfeld

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tipo esperienza / Type of experience / Type d'expérience / Art von Erfahrung | Ore Hours / Heures / Stunden | Denominazione del soggetto ospitante / Name of host organization / Dénomination du sujet d’accueil / Name der aufnehmenden Einrichtung | Sede - Contesto di svolgimento / Premises -work place / Siège - contexte de réalisation / Ort - Kontext der Durchführung |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

E - ANNOTAZIONI INTEGRATIVE / Additional notes / Observations complémentaires / Zusätzliche Bemerkungen

* Qualifica professionale conseguita in esito ad un percorso triennale di istruzione e formazione professionale
* durata 2970 ORE

F - VALUTAZIONE CONCLUSIVA IN ESITO AL PERCORSO (COME DA VERBALE D‘ESAME) **/100**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COD. ENTE : | | | ANNO FORMATIVO : |
| COD. PROGETTO: | COD. INTERVENTO: | TIPOLOGIA : **FI/Q3T** | |
| AUTORIZZATO CON DECRETO DIRIGENZIALE N.  DEL | | | |

A – PROFILO REGIONALE / Regional profile / Profile régional / Regionales Profil

DENOMINAZIONE / Designation / Dénomination / Name

DESCRIZIONE SINTETICA Synthetic description / Description synthétique / Kurzbeschreibung

|  |  |
| --- | --- |
| Attività economica (ATECO 2007) | Nomenclatura Unità Professionali (CP/ISTAT 2011) |
|  |  |

DESCRIZIONE SINTETICA PROFILO / Brief profile description / Description synthétique du profil / Kurzbeschreibung des Berufsbildes

B – FIGURA E INDIRIZZO NAZIONALE DI RIFERIMENTO / National professional reference figure and field / Profession nationale et orientation de référence / Nationales Referenzberufsbild und Fachrichtung

FIGURA / Professional figure / Profession / Berufsbild

**OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA**

INDIRIZZO / Field / Orientation / Fachrichtung

REFERENZIAZIONI NAZIONALI / National references / Référencement national / Nationale Referenzierung

|  |  |
| --- | --- |
| Attività economica (ATECO 2007) | Nomenclatura Unità Professionali (CP/ISTAT 2011) |
| 55.10.00 Alberghi  55.20.10 Villaggi turistici  55.20.20 Ostelli della gioventù  55.20.30 Rifugi di montagna  55.20.40 Colonie marine e montane  55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence  55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole  55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte  79.90.11 Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d’intrattenimento  79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca  79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio  79.12.00 Attività dei *tour operator* | 4.2.2.2.0 Addetti all’accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione  4.2.2.1.0 Addetti all’accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici  4.2.1.6.0 Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio |

DESCRIZIONE SINTETICA FIGURA E INDIRIZZO / Synthetic description of the professional figure and field/ Description synthetique de la profession et de l’orientation / Kurzbeschreibung des Berufsbildes und der Fachrichtung

L’Operatore ai servizi di promozione e accoglienza 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 consente di svolgere attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente.

C - COMPETENZE ACQUISITE / Acquired competences / Compétences acquises / Erworbene Kompetenzen

STANDARD FORMATIVO NAZIONALE / National training standard / Standard de formation nationale / Nationaler Ausbildungsstandard

*Competenze tecnico professionali specifiche* / Specific technical and professional competences / Compétences techniques et professionnelles spécifiques / Spezifische technische und berufliche Kompetenze

|  |  |
| --- | --- |
| Area di Attività | Denominazione competenza |
| /// | 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) e del sistema di relazioni. |
| /// | 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. |
| /// | 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. |
| ADA.19.18.39 Ricevimento e assistenza del cliente    ADA.19.19.43 Accoglienza di visitatori e promozione dell’offerta turistica territoriale | Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento. |
| ADA.19.18.39 Ricevimento e assistenza del cliente  ADA.19.19.43 Accoglienza di visitatori e promozione dell’offerta turistica territoriale | Effettuare procedure di prenotazione, check-in e check-out. |
| ADA.19.18.39 Ricevimento e assistenza del cliente | Effettuare procedure di prenotazione, *check-in* e *check-out.* |
| ADA.19.19.43 Accoglienza di visitatori e promozione dell’offerta turistica territoriale  ADA.19.20.45 Accoglienza e supporto operativo al cliente nell’acquisto di viaggi | Promuovere le opportunità ed i servizi turistici disponibili. |