



UNIONE EUROPEA  
Fondo sociale europeo



Regione Puglia



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

Via Gallipoli angolo via A. Moro  
73055 RACALE (LE)  
☎ 0833 551935 📠 0833 551935  
E-Mail: [fp.racale@cifir.it](mailto:fp.racale@cifir.it)

### Scheda Progetto Corso

## “OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA “

### Indirizzo 1: strutture ricettive COD. PROG. OF11056

“Offerta formativa di istruzione e formazione professionale”

APPROVAZIONE GRADUATORIA' Avviso OF/2011 con Det. Dir. N. 1805 del 20/11/2012  
pubblicato sul BURPuglia N° 168 del 22/11/2012

<b>ENTE ATTUATORE</b>	CIFIR Centri di Istruzione e Formazioni Istituti Rogazionisti
<b>SEDE DI SVOLGIM.</b>	CIFIR – Via Gallipoli angolo via A. Moro - Racale (LE)
<b>ISTITUTI SCOLASTICI PARTNER</b>	I.I.S. A. VESPUCCIGALLIPOLI (LE); I.I.S. F. BOTTAZZI CASARANO (LE);
<b>PARTNERSHIP</b>	I.I.S. A. VESPUCCI GALLIPOLI (LE CENTRO IMPIEGO CASARANO PROVINCIA DI LECCE; I.I.S. F. BOTTAZZI CASARANO (LE); I.I.S. A. VESPUCCI GALLIPOLI (LE); BRITISH SCHOOL OF MAGLIE; HOTEL PARCO DEI PRINCIPI S.a.s UGENTO (LE); VILLAGGIO RATEO VIAGGI MANCAVERSA TAVIANO (LE); HYENCOS HOTEL PANGEST SRL UGENTO; CAROLI HOTEL : 1) SRL JOLY PARK HOTEL di GALLIPOLI, HOTEL BELLA VISTA CLUB di GALLIPOLI , ECOSORT LE SIRENE' GALLIPOLI e HOTEL TERMINAL S.MARIA DI LEUCA ; HOTEL SPINOLA - DEAS srl GALLIPOLI; CAB GESTIONE E SERVIZI L'ISOLA DI PAZZE – UGENTO; HOTEL JONICO di FELLINE DI ALLISTE; HOTEL PIAZZA CANDIA Aloa Srl di GALLIPOLI; COMUNE DI ALLISTE; ASSOCIAZIONE PRO LOCO di ALLISTE E FELLINE; Riva degli Angeli s.a.s G&C di Porto Cesareo; BAIAMAVA RESORT di Durante Giuseppe di Porto Cesareo; AGESC
<b>DURATA CORSO</b>	<b>3200 ore di formazione di cui 600 ore di stage + 225 extracurricolari</b>
<b>DATE</b>	<b>Chiusura iscrizioni 05/01/2013*</b> <b>Selezione prevista 08/01/2013</b> <b>Inizio corso GENNAIO 2013 *</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>	Giovani che hanno conseguito nell'anno scolastico 2011/2012 il diploma di scuola secondaria di primo grado (licenza media) o che lo hanno conseguito negli anni precedenti, con età inferiore a 18 anni alla data dell'avvio delle attività didattiche.
<b>PREREQUISITI RICHIESTI</b>	nessuno
<b>INDENNITA' DI FREQUENZA</b>	Euro 0,35 (zero/35)
<b>ATTESTATO RILASCIATO</b>	<b>Attestato di qualifica di “OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA”</b>

	<b>LIVELLO DI QUALIFICAZIONE : 2° livello europeo</b>
<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 dall'Istituto scolastico</li> <li>• <b>ECDL – Patente europea del computer o certificazione equipollente</b> (In coerenza con il programma orizzontale del regolamento FSE, società dell'informazione).</li> <li>• <b>Attestazione Cambridge ESOL di Lingua Inglese</b></li> <li>• <b>Libretto formativo</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>TIROCINIO</b>	<b>SONO PREVISTI TIROCINI FORMATIVI A N. 6 CORSISTI ALLA FINE DEL PERCORSO FORMATIVO</b>
<b>DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA</b>	<p>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.</p> <p>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</p>
<b>CLASSIFICAZIONE PROFESSIONI MINISTERO DEL LAVORO</b>	25020124
<b>SITUAZIONI-TIPO DI LAVORO</b>	<p>L'operatore lavora nelle hall delle strutture alberghiere (hotels, campeggi, residence).</p> <p>L'attività si svolge a contatto con la clientela ma deve anche coordinarsi con la struttura in quanto tale e, in particolare, con il responsabile dei servizi alloggio nonché con il direttore e con il settore amministrativo. Può lavorare nei giorni festivi il sabato e/o la domenica, spesso il lavoro è legato alla stagionalità del turismo.</p> <p>In alberghi di piccole dimensioni o a gestione familiare può coincidere con il titolare o gestore della struttura alberghiera, nelle strutture alberghiere medio/grandi può essere un lavoratore dipendente generalmente con contratti a tempo determinato.</p>

<b>Azioni</b>	<b>Ore</b>
Ricerca <i>(per la parte realizzata in collaborazione con gli allievi)</i>	Non prevista
Orientamento	<b>17 ore</b> curricolari (nel modulo di accoglienza) + ore per informazioni orientative
Formazione	<b>2568</b>
Visite guidate	<b>15</b>
Stage	<b>600</b>
Accompagnamento	15 (5 ore ad anno) extracurriculare
Altra azione <i>(indicare: ..... )</i> Laboratorio recupero debiti (50 ore ad anno) extracurriculare Orientamento congiunto famiglie allievi (20 ore ad anno) extracurriculare Prove esperte 1 per anno (all'interno del percorso curriculare) UDA di cui una specifica sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (3° anno) (all'interno del percorso curriculare)	70 ore extracurriculare
<b>Totale</b>	<b>3200</b>

ARTICOLAZIONE DIDATTICA

	<b>Moduli disciplinari</b>	<b>1° anno</b>	<b>2° anno</b>	<b>3° anno</b>	<b>Totale</b>
Area delle competenze di base e competenze trasversali: Area dei linguaggi	Accoglienza	5	6	6	17
	Lingua italiana	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>50</b>	314
	Lingua spagnola	<b>66</b>	<b>66</b>		132
	Lingua inglese	<b>99</b>	<b>99</b>		198
Area Scientifica	matematica	<b>132</b>	<b>120</b>	<b>44</b>	296
	<b>Scienze integrate (Fisica)</b>	<b>66</b>			66
	Scienze integrate (scienze della terra e Biologia)	<b>66</b>	<b>46</b>		112
Area delle competenze di base e competenze trasversali: Area tecnologica	Tecnologie dell'informazione e della comunicazione	<b>66</b>			66
Area delle competenze di base e competenze trasversali: Area storico - socio - economica	Storia cittadinanza e costituzione	<b>66</b>	<b>63</b>		129
	Diritto ed economia	<b>66</b>	<b>46</b>		112
Area delle competenze di base e competenze trasversali: trasversali	scienze motorie e sportive	<b>36</b>	<b>22</b>		58
	<b>Totale competenze di base e trasversali</b>	<b>800</b>	<b>600</b>	<b>100</b>	<b>1500</b>
Area degli interventi a contenuto di base trasversali e tecnici	Laboratorio di servizi di ospitalità	<b>40</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>200</b>
	L'apprendimento	<b>15</b>			<b>15</b>
	Organizzare il lavoro e risolvere problemi	<b>15</b>			<b>15</b>
	Lingua inglese			<b>99</b>	<b>99</b>
	<b>Scienze integrate (Chimica)</b>		<b>55</b>		<b>55</b>
	<b>problem solving (matematica e logica)</b>			<b>33</b>	<b>33</b>
	scienze motorie e sportive			<b>22</b>	<b>22</b>
	Sicurezza sul lavoro	12		<b>11</b>	<b>23</b>
	La conoscenza dell' ambiente e del territorio	13	20	20	53
Visite guidate	5	5	5	15	

	<b>Totale area degli interventi a contenuto di base, trasversali e tecnici</b>	<b>100</b>	<b>150</b>	<b>250</b>	<b>500</b>
Area contenuti professionali	<b>Lingua spagnola</b>			<b>66</b>	<b>66</b>
	Laboratorio di servizi ricettività alberghiera	50	<b>70</b>	<b>130</b>	<b>250</b>
	Diritto e tecniche amministrative delle strutture ricettive	50	80	154	<b>284</b>
	<b>Totale area contenuti professionali</b>	<b>100</b>	<b>150</b>	<b>350</b>	<b>600</b>
	<b>Stage</b>	<b>100</b>	<b>200</b>	<b>300</b>	600
	<b>Totale corso</b>				
	<b>Laboratori di recupero debiti</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>150</b>
	<b>orientamento congiunto famiglie allievi</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>
	<b>Accompagnamento</b>	5	5	5	<b>15</b>

<b>AZIONI AGGIUNTIVE</b>	<b>SOGGETTI ATTUATORI</b>
FORMAZIONE DEI FORMATORI	C.I.F.I.R. + esperto Dott. Carlo Birri
DIFFUSIONE DEI RISULTATI	C.I.F.I.R.
ECDL (7 ESAMI)	I.I.S. A. VESPUCCI GALLIPOLI (LE)
TIROCINI FORMATIVI	Aziende partner
COLLABORAZIONE E PROMOZIONE DELL'INIZIATIVA FORMATIVA; PARTECIPAZIONE AI MODULI DI ORIENTAMENTO FAMIGLIE / ALLIEVI; COLLABORAZIONE PROGETTO "SPAZI DI ASCOLTO"	AGESC – Associazione GEnitori Scuole Cattoliche
ESAME E CERTIFICAZIONE LINGUA INGLESE LIVELLO A1 /A2	British School of Maglie
ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO -	Centro per L'impiego di Casarano