



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo sociale europeo



Regione  
Lombardia



POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

**SEDE DI BRESCIA – VIA N.CASTELLINI, 7 25123 BRESCIA**

**PIANO OFFERTA FORMATIVA 2020/2023**

**OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA**

## **PRESENTAZIONE ENTE FORMATIVO**

**IAL Innovazione Apprendimento Lavoro Lombardia Srl - Impresa Sociale** opera nel settore della formazione professionale con 13 unità organizzative dislocate su tutto il territorio lombardo, in continuità con l'attività dell'ente di formazione accreditato IAL CISL Lombardia, attivo a partire dal 1955. Realizza attività in obbligo formativo, di formazione superiore, continua e permanente, servizi di orientamento e accompagnamento al lavoro quale operatore accreditato da Regione Lombardia per i Servizi di Istruzione e Formazione Professionale e i Servizi al Lavoro. Accompagna i cittadini e le cittadine nell'inserimento nel mercato del lavoro con una formazione attenta ai fabbisogni occupazionali e professionali; risponde alle esigenze di crescita professionale dei lavoratori durante l'intero percorso professionale, realizza interventi di formazione attraverso ogni tipologia di finanziamento pubblico e privato e assiste aziende e lavoratori con attività di servizi al lavoro individuali finalizzati alla riqualificazione e al ricollocamento.

Per quanto riguarda la sede di Brescia fin dalla sua nascita nel 1973, la sede si è caratterizzata per la sua inclinazione sociale e per le molteplici attività che in tutti questi anni l'hanno vista in prima linea con i più importanti partner istituzionali (Regione, Provincia, Comune, ASST, ATS, Università Cattolica del Sacro Cuore di Brescia, Comunità Montana della Valle Sabbia e dell'Alto Garda) anche in progetti ad ampio respiro territoriale su tutta la Provincia ed extra provinciale e regionale. E' un Ente accreditato presso Regione Lombardia per le Politiche Attive compreso il matching "domanda-offerta". Si occupa di progettare e organizzare corsi di Formazione Continua sia attraverso una promozione a carattere privato sia attraverso l'utilizzo dei principali fondi Interprofessionali.

L'ente in convenzione con Università Statale di Brescia e ASST di Brescia ospita dal 2003 il corso di laurea in Educazione Professionale Sanitaria, svolgendo attività di coordinamento, di organizzazione dei tirocini, della cura dei moduli professionalizzanti di "Metodi e Tecniche" fornendo personale docente, Tutor, amministrativo, di segreteria e ausiliario nonché tutti gli spazi necessari per la realizzazione dei percorsi accademici. A partire dall'anno formativo 2017/18 è stato avviato un corso di qualifica professionale (OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA: SERVIZI RICETTIVI) con l'obiettivo di fornire ai giovani capacità comunicative, anche in lingua straniera, competenze nell'utilizzo delle diverse tecnologie multimediali tipiche del settore del turismo e che sappiano stimolare la loro curiosità e intraprendenza.

Attraverso una serie di attività didattico - formative di tipo laboratoriale rivolte agli studenti, si vuole dar vita a precisi itinerari di apprendimento, integrazione e arricchimento socio-culturale con attività di sostegno, recupero e potenziamento sia delle competenze di base che di quelle specifiche.

## **CORSO TRIENNALE OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA: strutture ricettive**

Il percorso di Istruzione e Formazione professionale è un corso di 3 anni finalizzato all'ottenimento della qualifica professionale rilasciata da Regione Lombardia, valida nel territorio nazionale e riconosciuta dall'Unione Europea. La frequenza del corso permette l'assolvimento dell'obbligo di



istruzione e garantisce l'acquisizione di conoscenze e capacità concretamente spendibili nel mondo del lavoro.

### **PROFILO PROFESSIONALE:**

**L'operatore ai servizi di promozione ed accoglienza – (strutture ricettive)**, interviene, a livello esecutivo, nel processo erogazione 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.

### **PROCESSI DI LAVORO CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

- Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro
- Trattamento informazioni
- Amministrazione e contabilità
- Erogazione servizi ricettivi

### **PIANO DI STUDI**

La ripartizione oraria tra area professionale e materie di base è in linea con il decreto N° 12550 dicembre 2013 di Regione Lombardia:

MACRO AREA O.S.A.	%
COMPETENZE BASE	35%- 45%
COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI	55%- 65%



<b>OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA</b>			
<b>ARTICOLAZIONE DIDATTICA</b>			
<b>Area/Disciplin</b>	<b>1* ANNO</b>	<b>2*ANNO</b>	<b>3*ANNO</b>
<b>AREA LINGUISTICA</b>			
Italiano	99	70	60
Inglese	60	60	60
<b>AREA STORICO,SOCIO-ECONOMICA</b>			
Geografia	30	30	22
Storia	-----	26	22
Economia	30	-----	-----
			-
Diritto	-----	26	22
<b>AREA SCIENTIFICA</b>			
Matematica	99	70	60
Scienze	66	20	20
<b>AREA TECNOLOGICA</b>			
Informatica	66	50	24
IRC	30	26	26
Laboratorio orientamento	20		
Attività fisiche e motorie	20	20	20
<b>Totale competenza di base</b>	<b>520</b>	<b>398</b>	<b>336</b>
<b>AREA TECNICO-PROFESSIONALE</b>			
Sicurezza	-----	12	-----
Qualità	-----	12	-----
Lab orientamento professionale		16	22
Lab Turistico	120	90	90
Lab Applicazioni Web e Multimediali	40	30	20
Lingua inglese conversation	30	30	30
Tedesco	50	40	30
Russo	25	20	20
Teoria professionale servizi ricettivi	60	40	20
Comunicazione	50	40	40
Geografia economica – territorio	30	20	20
Gestione e amministrazione aziendale	47	32	32
Igiene	18		
STAGE	-----	210	330
<b>Totale ore competenza Tecnico –professionali</b>	<b>470</b>	<b>592</b>	<b>654</b>
Totale ore corso	990	990	990



## **COMPETENZE IN ESITO AL TRIENNIO :**

### **COMPETENZA LINGUISTICA (ITALIANA E STRANIERA)**

- Comunicare in lingua italiana, in contesti personali, professionali e di vita
- 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

### **COMPETENZA MATEMATICA, SCIENTIFICO**

- 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
- Applicare tecniche e procedure di calcolo aritmetico e algebrico per affrontare problemi di vario tipo del proprio contesto
- Applicazione di tecniche di calcolo per risolvere i problemi geometrici
- 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
- Utilizzare linguaggi tecnici e logico-matematici specifici

### **COMPETENZA TECNOLOGICA**

- Rilevare, elaborare e rappresentare anche graficamente e tramite applicazioni informatiche dati significativi per la comprensione e lo svolgimento di attività di settore

### **COMPETENZA STORICO, GEOGRAFICHE –GIURIDICO ED ECONOMICHE**

- 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
- 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

### **QUALITÀ**

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



## **SICUREZZA, IGIENE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE**

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.

## **COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI SPECIFICHE**

- Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
- Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso
- Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine
- Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali
- Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto- servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento
- Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto
- Effettuare procedure di prenotazione, check-in e check-out
- Gestire il Web e supporti multimediali di siti internet del settore operativo

## **SBOCCHI PROFESSIONALI**

A conclusione del percorso gli allievi possono lavorare in alberghi e strutture ricettive (attività di reception), campeggi (attività di accoglienza e amministrazione) attività di assistenza turistica (prenotazione e attività connesse).

## **CARATTERISTICHE DELL'OFFERTA FORMATIVA IeFP**

### **Il sistema di istruzione e formazione professionale in Lombardia**

Si impegna a garantire:

- valorizzare la centralità della persona e le differenze di genere;
- tutelare l'identità ed il pluralismo culturale, linguistico e religioso;
- favorire l'accesso alle informazioni e l'inserimento nel sistema di IFP delle persone in condizione di svantaggio personale e/o sociale.

### **Standard formativi minimi di apprendimento regionali, figure e profili**

Gli standard formativi minimi di apprendimento costituiscono riferimento univoco e minimo per la progettazione formativa e la certificazione dei titoli in esito ai percorsi di Istruzione e Formazione Professionale di secondo ciclo avviati dalle Istituzioni Scolastiche e Formative, nonché per i processi di valutazione e di riconoscimento dei crediti formativi utili ai fini dei reciproci passaggi tra il sistema di Istruzione e quello di Istruzione e Formazione Professionale. Gli obiettivi specifici di apprendimento, di base e tecnico professionali, sia comuni che specifici per il profilo, come allegati al Decreto n 7214 del 28-07-2014, definiscono gli esiti di apprendimento, in termini di competenze



e loro elementi interni costitutivi (abilità e conoscenze), dei percorsi di Qualifica e di Diploma Professionale, relativamente all'intera loro durata (triennale, quadriennale o di quarto anno).

Gli O.S.A. regionali tecnico professionali si suddividono in O.S.A. comuni a tutte le Figure e Profili, riferiti agli ambiti della qualità, della sicurezza, della tutela della salute e dell'ambiente, e O.S.A. professionali, proprie delle specifiche Figure Professionali.

### **Caratteristiche della progettazione formativa di IAL Lombardia:**

#### **Il Piano di Studi Personalizzato**

Il Piano di Studi Personalizzato è il documento che descrive il percorso formativo realizzato nel triennio.

#### **Unità di Apprendimento o Moduli Formativi**

L'Unità di Apprendimento (UA) rappresenta la modalità con cui si persegue la formazione della competenza professionale, attraverso un approccio interdisciplinare degli specifici insegnamenti.

Con questa modalità si realizza un processo di apprendimento nel quale le conoscenze e le abilità costituenti la specifica competenza professionale vengono acquisite dall'allievo in modo integrato e non astratto, ovvero riferito ad una specifica capacità operativa.

#### **Formazione in contesto lavorativo: STAGE formativi**

A partire dalla seconda annualità tutti i percorsi di leFP prevedono l'attivazione di periodi di stage di a partire dal II anno

Gli stage formativi sono attuati presso aziende del settore produttivo a cui fa riferimento il corso.

IAL Lombardia garantisce mediante specifiche convenzioni: l'individuazione dell'azienda, l'organizzazione degli stage, il monitoraggio degli stessi e le coperture assicurative.

La finalità dello stage è di garantire, l'aumento dell'efficacia delle azioni formative attraverso l'integrazione tra l'apprendimento che si realizza in aula e laboratorio e l'apprendimento che si realizza in azienda.

#### **Certificazioni finali**

Al termine di ogni annualità, gli allievi saranno ammessi alla classe successiva a condizione di aver ottenuto una valutazione degli apprendimenti sufficiente (punteggio di almeno 60) e di aver frequentato il corso per almeno il 75% delle ore (990).

Per l'ammissione agli esami di qualifica (3° anno) gli allievi dovranno aver ottenuto una valutazione degli apprendimenti non inferiore a 18 punti e una frequenza di almeno il 75% delle ore di corso (990).



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo sociale europeo



Regione  
Lombardia



POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

La gestione delle attività è affidata alle risorse umane identificate dal sistema di accreditamento di Regione Lombardia:

- Direzione
- Coordinatore
- Tutor
- Orientatore
- Formatore/docente di aula
- Formatore/docente di sostegno allievi disabili.
- Responsabile certificazione competenze (RCC)
- Responsabile riconoscimento crediti (RRC)