



“ CATTANEO - DELEDDA ” MODENA

Strada degli Schiocchi 110 - 41124 Modena

Tel. 059/353242- Fax 059/351005

C.F. / P.I. 94177200360

Pec morc08000g@pec.istruzione.it <http://www.cattaneodeledda.it>



QUALIFICA REGIONALE

OPERATORE PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

CLASSI INTERESSATE 2E e 3E

STRUMENTO DI LAVORO PER ACCERTARE LE EVIDENZE

**MODALITA' , DISCIPLINE INTERESSATE E TEMPI DI
SVOLGIMENTO**

Incontro 24 ottobre 2015

a.s 2014 /2015

EVIDENZE DA VERIFICARE DURANTE IL SECONDO ANNO

UC REGIONALE 1 GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE

EVIDENZE

- 1. Archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione**
- 2. Informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento.**
- 3. Organizzazione di materiale informatico**
- 4. Selezione delle fonti di aggiornamento**
- 5. Principali terminologie tecniche di settore**

DISCIPLINE INTERESSATE

Informatica e laboratorio

Tecniche professionale dei servizi commerciali

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova semi -strutturata

Prove pratiche in situazione relative alla gestione del centralinio e della posta elettronica (Simulimpresa)

UC 2 PROMOZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO

EVIDENZE

- 2. Presentazione dei servizi turistici locali**

DISCIPLINE INTERESSATE

Lingua e letteratura Italiana

Lingua inglese

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova scritta pluridisciplinare composta da informazioni in lingua inglese da tradurre in lingua italiana

- 4 Ricerca in rete di dati relativi a informazioni turistiche**

DISCIPLINE INTERESSATE

Informatica e laboratorio

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova di laboratorio di informatica composta da :

- ricorso ad internet per la ricerca delle informazioni
- predisposizione di una tabella in Excel
- rappresentazione grafica della precedente
- report

UC REGIONALE 3 - ASSISTENZA CLIENTI

EVIDENZE

1 Tipologie caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza

DISCIPLINE INTERESSATE

Informatica e laboratorio

Tecniche professionale dei servizi commerciali

MODALITA' DI PRODUZIONE DELL'EVIDENZA

Prova scritta /di laboratorio

UC 4 REGIONALE TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SOGGIORNO

Le evidenze verranno verificate in terza

COMPETENZE COMUNI

COMPETENZA DI BASE- COMPETENZA LINGUISTICA

EVIDENZE

1.Utilizzo degli strumenti informatici per la produzione di testi, per la ricerca di informazioni e per le comunicazioni multimediali

DISCIPLINE INTERESSATE

Lingua e letteratura Italiana

Informatica e laboratorio

MODALITA' DI PRODUZIONE DELL'EVIDENZA

Prova di comprensione di un testo in lingua italiana

3 Analisi di testi anche con linguaggi tecnico- professionali effettuando le opportune riflessioni e consultazioni.

DISCIPLINE INTERESSATE

Lingua e letteratura italiana

Lingua e letteratura inglese e francese

MODALITA' DI PRODUZIONE DELL'EVIDENZA

Comprensione di un testo scritto in lingua inglese e francese

COMPETENZE DI BASE –COMPETENZA MATEMATICA, SCIENTIFICO-TECNOLOGICA

EVIDENZE

1. Analisi di dati grezzi legati all'economia e rappresentazione in tabelle grafici

2. Individuazione del legame funzionale tra grandezze ricavandolo dai dati grezzi

DISCIPLINE INTERESSATE

Matematica

MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Prova di matematica finanziaria e statistica

COMPETENZE DI BASE - COMPETENZA STORICO- SOCIO- ECONOMICA

2. Fornire, secondo le coordinate spazio- temporali, che gli vengono indicate un'analisi storico culturale relativamente all'ambiente in cui opera

DISCIPLINE INTERESSATE

Storia e Geografia

MODALITA' DI PRODUZIONE DELL'EVIDENZA

Prova semistrutturata

TUTTE LE EVIDENZE DELLA CLASSE SECONDA DOVRANNO ESSERE ACCERTATE ENTRO IL 30 MAGGIO 2015

EVIDENZE DA VERIFICARE DURANTE IL TERZO ANNO

UC REGIONALE 1 GESTIONE INFORMAZIONI TURISTICHE

EVIDENZE

6. Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza

7. Rispetto delle procedure di gestione dei flussi informativi e comunicativi

DISCIPLINE INTERESSATE

Informatica e laboratorio

Tecniche professionali dei servizi commerciali

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova semi-strutturata

Prove pratiche in situazione relative alla gestione del centralino e della posta elettronica

Attività pratiche svolte in Simulimpresa e in stage

UC REGIONALE 2 PROMOZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO

EVIDENZE

1 Organizzazione di una visita guidata

DISCIPLINE INTERESSATE

Lingua inglese e lingua francese

Lingua e letteratura italiana e storia

Geografia

MODALITA' DI PRODUZIONE DELL'EVIDENZA

Stesura di un itinerario in lingua italiana, inglese e francese

3 Gestione del reclamo del Cliente

DISCIPLINE INTERESSATE

Diritto ed economia

MODALITA' DI PRODUZIONE DELL'EVIDENZA

Prova semistrutturata

Simulazione di un semplice colloquio con riferimento anche a situazioni di lavoro.

UC REGIONALE 3 - ASSISTENZA CLIENTI

EVIDENZE

2. I bisogni del cliente ed elementi per la soddisfazione

DISCIPLINE INTERESSATE

Tecniche delle comunicazioni e delle relazioni

Diritto ed economia

MODALITA' DI PRODUZIONE DELL'EVIDENZA

Prova scritta

UC 4 REGIONALE TRATTAMENTO PRATICHE AMMINISTRATIVE E DI SOGGIORNO

1. Evasione delle prenotazioni , pagamenti anticipati e caparre

2. Documenti amministrativi e contabili di base

3. Elementi di contabilità

DISCIPLINE INTERESSATE

Tecniche professionali dei servizi commerciali

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova di laboratorio con analisi e risoluzione di un caso

4. Servizi di internet

DISCIPLINE INTERESSATE

Informatica e laboratorio

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova di laboratorio con analisi e risoluzione di un caso

5. Caratteristiche degli spazi per il benessere e procedure di manutenzione

DISCIPLINE INTERESSATE

Tecniche delle comunicazioni e delle relazioni

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova scritta con analisi e risoluzione di un caso

6. Operazioni di gestione delle prenotazioni

DISCIPLINE INTERESSATE

Tecniche professionali dei servizi commerciali, informatica e laboratorio, attività di Simulimpresa e stage in albergo o in agenzia

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Valutazione dell'apposita voce della scheda dello stage

Prova di laboratorio in Simulimpresa

7. Operazione di registrazione di check in e check out

DISCIPLINE INTERESSATE

Stage in albergo

Diritto con prova dell'esperto di front office alberghiero

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova semistrutturata

Valutazione dell'apposita voce della scheda dello stage

8. Tecniche di comunicazione con il cliente

DISCIPLINE INTERESSATE

Tecniche della comunicazione e della relazione

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova semistrutturata

9 Normative in materie di tutela della privacy

DISCIPLINE INTERESSATE

Diritto

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova semistrutturata o scritta

10. Il ciclo del cliente

DISCIPLINE INTERESSATE

Simulimpresa, front office d'agenzia e tecniche professionali dei servizi commerciali

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova di laboratorio con analisi e risoluzione di un caso.

COMPETENZE COMUNI - SICUREZZA , IGIENE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE

EVIDENZA

1.operare in sicurezza nel rispetto nelle norme d'igiene e di salvaguardia ambientale , identificando e prevenendo situazioni di rischio per sè, per altri e per l'ambiente

DISCIPLINE INTERESSATE

Progetto di 8 ore a cura delle prof.sse Schiatti Mariangela e Di Iorio Raffaella

MODALITA' DI PRODUZIONE

Questionario

COMPETENZE- DI BASE COMPETENZA LINGUISTICA

EVIDENZA

2. Utilizzo degli strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali

DISCIPLINE INTERESSATE

Lingua e letteratura italiana

MODALITA' DI PRODUZIONE DELL'EVIDENZA

Prova di comprensione di un testo in lingua italiana

Relazione sullo stage

Redazione di un itinerario turistico in italiano

Costruzione di un itinerario in lingua straniera inglese e francese

DISCIPLINE INTERESSATE

Lingua e letteratura italiana, inglese, francese e geografia,

COMPETENZE DI BASE - COMPETENZA MATEMATICA, SCIENTIFICO-TECNOLOGICA

EVIDENZE

3 Analisi grafica dei legami funzionali tra grandezze

4 redazione di una relazione finale sul contesto applicativo assegnato

DISCIPLINE INTERESSATE

Matematica

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Il ciclo del cliente: preventivo, caparra e saldo.

COMPETENZE DI BASE COMPETENZA STORICO- SOCIO- ECONOMICA

1 Analisi di un caso relativo ad una situazione di lavoro con applicazione di nozioni in materia di legislazione contrattualistica del lavoro

DISCIPLINE INTERESSATE

Diritto

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova semistrutturata

3 Analisi del sistema azienda e degli strumenti di sostegno all'imprenditorialità

Tecniche professionali dei servizi commerciali

Conferenza alla Camera di Commercio di Modena

MODALITA' DI PRODUZIONE DELLE EVIDENZE

Prova semistrutturata

TUTTE LE EVIDENZE DELLA CLASSE TERZA DOVRANNO ESSERE ACCERTATE ENTRO IL 10 MAGGIO 2015