

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI OPERATORE DEI SERVIZI CONGRESSUALI E FIERISTICI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 173/DPG009 (09-08-2019)

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Inquadramento della professione
---	Lingua inglese
---	Seconda lingua straniera
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
Allestire la location dell'evento	Allestire gli spazi
	Predisporre il materiale informativo e promozionale
	Predisporre i servizi tecnici e di supporto
	Verificare l'accessibilità all'evento
Accogliere ed assistere i partecipanti durante l'evento	Accogliere e registrare i partecipanti
	Assistere i partecipanti
Supervisionare i servizi collaterali all'evento	Supervisionare i servizi durante l'evento
	Curare le relazioni con lo staff ed i fornitori

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3

3. REQUISITI OBBLIGATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Assolvimento dell'obbligo di istruzione
- Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e/o alla formazione professionale

- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana almeno al livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro • I contratti nazionali e collettivi • Il contratto a tempo determinato e indeterminato • Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi • Gli sbocchi professionali • Principi etici fondamentali 	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di allestimento e principi di design • Tipologie e materiali di allestimento e di arredo • Principi e tecniche di visual merchandising • Norme igienico sanitarie (HACCP) <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allestire la sede e disporre gli arredi e le dotazioni in relazione al numero di partecipanti ed alle esigenze specifiche dell'evento così da garantire accessibilità, fruibilità e comfort a tutti i partecipanti • Collocare materiali e supporti promozionali (totem, manifesti, striscioni) in punti visibili e strategici all'interno di tutte le aree interessate dall'evento al fine di rendere sempre riconoscibile l'oggetto dell'evento e i soggetti promotori ed assicurando 	Allestire gli spazi	20	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>all'evento una immagine coordinata</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparare il tavolo dei relatori predisponendo e verificando tutte le dotazioni necessarie (stato e qualità della copertura, correttezza dei cavaliere” in relazione a posizionamento, nomi e ruoli dei relatori; bicchieri e acqua, addobbi floreali etc) • Allestire un desk per l'accredito degli ospiti e un eventuale desk per l'accredito stampa individuando la collocazione migliore in relazione alla vicinanza ed accessibilità alla sala, alla gestione dei flussi , alla necessità che le attività di accoglienza e registrazione non interferiscano e disturbino le attività in sala • Realizzare e posizionare il pannello retropalco con il titolo dell'evento su supporto cartaceo o digitale al fine di renderlo fotografabile e a favore di ripresa • Allestire uno spazio o una wall interviste verificandone l'idoneità in termini di rumorosità e privacy e la personalizzazione con supporti e materiali che indichino il titolo dell'evento, nomi e loghi di eventuali sponsor o partner • Verificare la pulizia e sanificazione degli ambienti interessati dall'evento a norma HACCP 				
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di materiale promozionale e informativo • Tecniche di organizzazione e distribuzione del materiale promozionale e informativo • Principi e tecniche di promozione e vendita • Principi di comunicazione visiva e comunicazione integrata di un evento <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisporre il materiale informativo al fine di agevolare la diffusione • Organizzare il materiale informativo e promozionale (kit di benvenuto, gadget etc) ed organizzare un desk informazioni definendo modalità e tempi di consegna ai convenuti 	Predisporre il materiale informativo e promozionale	10	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
4	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipologie e caratteristiche dei servizi tecnici per eventi 	Predisporre i servizi tecnici e di supporto	15	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di

	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi di somministrazione cibi e bevande e normativa di riferimento <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisporre le dotazioni tecniche (supporti audio/video) di supporto alla erogazione delle attività previste durante l'evento al fine di verificare la funzionalità dei dispositivi e provvedere se necessario alla loro sostituzione o manutenzione • Supervisionare l'allestimento dei fornitori dei servizi accessori (interpretariato, catering, audio luci etc) verificando la correttezza della loro partecipazione in relazione a tempi di allestimento, collocazione e dotazioni necessarie così come definite nel piano operativo dell'organizzazione 				<p>frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
5	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi di safety e security • Principi di accessibilità, visitabilità e adattabilità degli spazi <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisporre e collocare la segnaletica interna in modo visibile al fine di agevolare l'accesso e l'orientamento dei partecipanti all'interno degli spazi individuati e ai servizi previsti • Verificare l'accessibilità e visibilità degli spazi in relazione alle esigenze dei soggetti diversamente abili verificando la funzionalità dei dispositivi obbligatori per legge (rampe, ascensori etc) e organizzando gli spazi in relazione alle loro esigenze • Collocare manifesti e segnaletica esterna lungo le strade urbane ed extraurbane dopo aver chiesto e ottenuto i necessari permessi al fine di rendere più facilmente individuabile la sede dell'evento, il percorso per raggiungerlo, eventuali parcheggi 	Verificare l'accessibilità all'evento	15	0	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di ospitalità ed accoglienza • Norme del cerimoniale • Principi e tecniche di pubbliche relazioni 	Accogliere e registrare i partecipanti	15	0	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Strumenti di office automation <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere i partecipanti secondo le regole di cortesia e cordialità individuandone il ruolo (sponsor, ospiti, relatori, media) e fornendogli le indicazioni ed informazioni necessarie in relazione alla loro funzione nell'ambito dell'evento • Curare la registrazione dei partecipanti in modo da raccogliere dati utili al monitoraggio e alla valutazione dell'evento in termini di presenze, tipologie di contatti ed eventuali richieste • Fornire informazioni chiare e precise sull'evento al fine di contribuire alla promozione dello stesso sulla base delle indicazioni e delle finalità definite anche attraverso la distribuzione del materiale promo/informativo messo a disposizione dall'organizzazione • Organizzare la logistica dei relatori provvedendo alle loro esigenze di trasporto ed accommodation • Accogliere la stampa predisponendo un kit stampa dedicato e verificando l'invio di eventuale materiale aggiuntivo post evento al fine di fornire tutte le informazioni utili a supporto della notiziabilità e diffusione dell'evento 				<p>valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategie e tecniche di comunicazione efficace interpersonale • Principi e tecniche di ascolto attivo <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire attività di assistenza agli espositori ed ai fornitori curando le relazioni e coordinandoli nelle fasi di allestimento e disallestimento per l'intera durata dell'evento cercando di comprendere ed evadere le loro richieste o esigenze logistiche o organizzative • Assistere i partecipanti nell'accesso ai servizi collaterali all'evento indicando modalità di accesso e di fruizione • Rilevare le richieste dei partecipanti e comunicare agli organizzatori eventuali criticità al fine di individuare eventuali strategie correttive 	Assistere i partecipanti	15	0	<p>Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali</p>

8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi di logistica ed accessibilità • Tipologie e tecniche di gestione dei servizi accessori di un evento • HACCP per la somministrazione di cibi e bevande • Tecniche di manutenzione ordinaria delle attrezzature • Principi e tecniche di organizzazione del lavoro <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se previsto un servizio di trasporto da e per la sede congressuale verificarne l'efficacia e l'efficienza coordinando gli spostamenti con le prenotazioni specie in relazione alle esigenze di accommodation dei relatori • Verificare il corretto funzionamento delle attività legate a servizi di somministrazione cibi e bevande (coffee-break, catering, lunch etc.) previsti nell'ambito dell'evento in relazione ai tempi e alle modalità definite intervenendo nel caso di richieste o esigenze dei fornitori • Verificare la funzionalità dei parcheggi al fine di garantire a tutti i partecipanti l'accessibilità alla location dell'evento • Verificare la funzionalità dei servizi igienici in relazione a dotazione , pulizia e igiene 	Supervisionare i servizi durante l'evento	20	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
9	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di mediazione • Principi e tecniche di problem solving • Principi di team working <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinare il personale coinvolto a vario titolo nei diversi servizi collaterali all'evento (hostess, addetti alla reception , interpreti) rispondendo ad eventuali richieste ed facilitando la loro attività 	Curare le relazioni con lo staff ed i fornitori	15	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
10	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grammatica e speaking 	Lingua inglese	50	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di

	Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 				frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
11	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Grammatica e speaking Abilità <ul style="list-style-type: none"> • Impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio 	Seconda lingua straniera	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
12	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> • Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) • Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			228	4	

Nota di propedeuticità

Le unità di risultato di apprendimento indicate con "N" possono essere svolte, a scelta dell'OdF, in qualunque ordine didattico, a valle delle restanti unità vanno svolte secondo l'ordine dato.

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 130 ore

Durata massima tirocinio: 180 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva.

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento.

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Credito di ammissione: -
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento.

STANDARD MINIMO ATTREZZATURE: Laboratorio informatico (un pc per ogni due allievi)

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Documento di formalizzazione degli apprendimenti, con indicazione del numero di ore di effettiva frequenza. Condizioni di ammissione all'esame finale: frequenza di almeno il 70% delle ore complessive del percorso formativo.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

Certificato di qualificazione professionale rilasciato ai sensi del D.lgs 13/13