

## SCHEDA CORSO IeFP

### OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA (EQF 3)

#### Tipologia di percorso

Percorso di **Istruzione e Formazione Professionale (IeFP)** triennale in **sistema duale**, finalizzato all'assolvimento del diritto-dovere di istruzione e formazione.

#### Durata

- **3 anni – 2.970 ore complessive**
  - 990 ore per annualità
- Articolazione:
  - **1° anno:** formazione d'aula + alternanza simulata
  - **2° e 3° anno:** formazione d'aula + formazione in azienda
- Possibili **moduli supplementari** (fino a 100 ore) nel terzo anno.

#### Titolo rilasciato

- **Qualifica professionale di Operatore ai Servizi di Promozione e Accoglienza**
- **Livello EQF 3**, riconosciuta a livello **nazionale ed europeo**
- Accesso possibile al **IV anno IeFP** per il conseguimento del **Diploma professionale di Tecnico (EQF 4)**.

#### Profilo professionale

L'Operatore ai Servizi di Promozione e Accoglienza interviene nei processi di **accoglienza, informazione, promozione e assistenza al cliente/utente**, operando in contesti turistici, culturali e di servizio. Svolge attività esecutive secondo procedure definite, collaborando con altre figure professionali e utilizzando strumenti informativi e comunicativi di base.

#### Competenze principali in uscita

- Accogliere e assistere clienti e visitatori, fornendo informazioni chiare e corrette
- Supportare attività di **promozione del territorio, di eventi e di servizi**
- Gestire le prime relazioni con il pubblico, anche in lingua straniera di base
- Utilizzare strumenti informatici e digitali per l'accoglienza e la comunicazione
- Collaborare all'organizzazione di attività ed eventi promozionali
- Operare nel rispetto delle norme di sicurezza, privacy e qualità del servizio.

## Destinatari

- Giovani **residenti o domiciliati in Sardegna**
- In possesso di **licenza media**
- **Età inferiore ai 18 anni** alla data del 30 settembre della prima annualità
- Priorità a studenti in uscita dalla scuola secondaria di I grado e a giovani in dispersione scolastica.

## Metodologia didattica

- Lezioni teorico-pratiche in aula
- Laboratori e simulazioni operative
- **Alternanza scuola-lavoro** e formazione in azienda
- Apprendimento esperienziale e orientamento al lavoro.

## Arene didattiche del corso

I contenuti didattici sono organizzate in **aree formative**, integrate lungo le tre annualità.

### ◆ Area di base (competenze di cittadinanza)

- Lingua italiana e comunicazione
- Matematica di base
- Educazione civica e cittadinanza attiva
- Competenze digitali di base
- Sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008)
- Orientamento personale e professionale

### ◆ Area linguistica

- **Lingua straniera (inglese)** per l'accoglienza e il turismo
- Eventuale seconda lingua straniera (a seconda del progetto formativo)
- Comunicazione interculturale

### ◆ Area professionale – accoglienza e promozione

- Tecniche di **accoglienza e front office**
- Comunicazione con il cliente e gestione della relazione
- Tecniche di informazione turistica e territoriale
- Promozione del territorio, dei servizi e degli eventi
- Elementi di marketing turistico e comunicazione promozionale
- Organizzazione di eventi e manifestazioni

- Customer care e gestione dei reclami

◆ **Area organizzativa e gestionale**

- Nozioni di organizzazione aziendale
- Elementi di diritto e legislazione del turismo
- Privacy e trattamento dei dati personali
- Qualità del servizio e standard di accoglienza

◆ **Area tecnico-pratica e laboratoriale**

- Laboratori di accoglienza e simulazioni di front office
- Utilizzo di strumenti informatici per l'accoglienza (prenotazioni, database, software di base)
- Attività pratiche di promozione e animazione territoriale
- **Formazione in azienda** presso strutture turistiche, enti culturali, infopoint, eventi

**Sbocchi professionali**

Al termine del percorso e con la qualifica acquisita, l'Operatore ai Servizi di Promozione e Accoglienza può inserirsi in:

- Strutture **turistiche e ricettive** (hotel, villaggi, B&B, campeggi)
- Uffici **informazione e accoglienza turistica** (IAT, infopoint)
- Agenzie di promozione territoriale e culturale
- Musei, siti archeologici, fondazioni e enti culturali
- Eventi, fiere e manifestazioni
- Aziende di servizi, enti pubblici e privati con front-office al pubblico.

È inoltre possibile **proseguire il percorso formativo** nel sistema IeFP (IV anno) o rientrare nei percorsi di istruzione e formazione professionale superiore.