

# ALTERNANZA SCUOLA- LAVORO

## BARI 4 novembre 2009

---

### REPORT

### LABORATORIO DECENTRATO

### REGIONALE IPSSAR BR

---

# **Alternanza Scuola- Lavoro**

---

CRITICITA'

PUNTI DI FORZA

# Criticità

---

**Tempo Scuola- Lavoro**  
**Adesione partecipata CdC**  
**Coordinamento Scuola -Aziende**  
**Flessibilità organizzativa**

---

# Punti di forza

---

- Aggiornamento/documentazione della Scuola sugli standard aziendali
  - Programmazione didattico-aziendale Job Oriented
  - Continuum formativo Scuola-Aziende
  - Avanzamento indice di posizionamento aziendale stage e occupazionale
-

# PROGRAMMAZIONE DELL'ALTERNANZA

---

Il gruppo di lavoro del Laboratorio regionale decentrato IPSSAR Br intende documentare il proprio impegno alla definizione degli standard qualitativi delle competenze Alternanza Scuola- Lavoro Regione Puglia

---

---

**ALTERNANZA**

**=**

**ALTA QUALIFICAZIONE  
DELLA PROGETTUALITA' DELLA  
SCUOLA**

---

- 
- Sulla base delle indicazioni ministeriali USR Puglia si è pervenuti alla condivisione di un modello organizzativo di lavoro incentrato su metodologia sistemica cooperativa di **ricerca**/analisi delle figure formative di riferimento all'attività economica ISTAT/ATECO 2009 ed elaborazione sintetica repertorio attività in ALTERNANZA
-

---

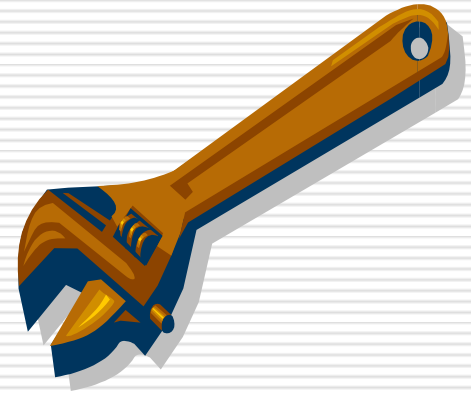
Il processo di ricerca-azione è, in sintesi, risultato incentrato sulla definizione di **attività fondanti dell'Alternanza nei settori produttivi** e sullo **sviluppo delle competenze chiave** attese in esito ai percorsi di formazione triennale (i.e. qualificazione) e post-qualifica.

---

# PROGRAMMAZIONE ALTERNANZA

---

dal profilo alle  
competenze chiave



# PROFILO A DIMENSIONE CURRICULARE

---



# Quale PROFILO ?

---

- Classificazione**
- Tipologie aziendali di riferimento**
- segmenti aziendali/attività**
- bacini di posizionamento occupazionale**

# La Ricerca-Azione in Alternanza

---

- Analisi studi IFP e modelli profili prof.li Regioni 2006-09
  - Approfondimento/integrazione
  - Progettazione Alternanza Scuola-Lavoro
-

- ❑ Sistema di riferimento
- ❑ Denominazione
- ❑ Sistema classificatorio ISTAT
- ❑ Sistema classificatorio del MINISTERO DEL LAVORO
- ❑ Sistema informativo EXCELSIOR
- ❑ Repertorio delle professioni ISFOL
- ❑ Indagine nazionale sui fabbisogni formativi

# CLASSIFICAZIONE DEI SISTEMI

---

□ quali  
aziende?

***e ancora...***

---

- 
- Classificazione differenziale segmenti aziendali

quali tipologie settoriali di azienda ...

- Mappatura AdA (Aree di Attività Aziendale)

quali reparti di lavoro ...

- AdA e attività figura professionale target

quali i compiti di reparto ...

- Screening attività comuni e specifiche AdA in ALTERNANZA
-

---

# □ Esempio di lavoro IPSSAR BR

---

MODELLIZZAZIONE FIGURA PROFESSIONALE:  
**OPERATORE PER L'IMPRESA TURISTICA**  
CLASSIFICAZIONE DELLA FIGURA

<b>Sistema di riferimento</b>	<b>Denominazione</b>
Sistema classificatorio ISCO	
Sistema classificatorio ISTAT	<b>5.2.1 Esercenti ed addetti ai servizi alberghieri ed extralberghieri</b> (esclusi gli addetti alla ristorazione)
Sistema classificatorio del MINISTERO DEL LAVORO	341912 <b>Operatore dell'impresa turistica</b> 341921 <b>Operatore turistico</b>
Sistema informativo EXCELSIOR	3.04.04 <b>Addetti all'accoglienza turistica ed assimilati</b>
Repertorio delle professioni ISFOL	
Indagine nazionale sui fabbisogni formativi OBNF	<b>Operatori servizi: ricevimento e piani</b> <b>Operatori servizi alberghieri</b>

<b>Tipologie aziendali</b>	<b>segmenti aziendali</b>	<b>bacini di posizionamento occupazionale</b>
<b>Strutture ricettive</b>	<b>Strutture alberghiere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alberghi</li> <li>- Motel</li> <li>- Villaggi albergo</li> <li>- Residenze turistico alberghiere</li> </ul>
	<b>Strutture extra-alberghiere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campeggi</li> <li>- Villaggi turistici</li> <li>- Ostelli per la gioventù</li> </ul>
<b>Imprese turistiche</b>	<b>Imprese di organizzazione e produzione servizi turistici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tour Operator</li> <li>- Centri congressi</li> </ul>
	<b>Imprese di promozione, prenotazione e vendita servizi turistici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenzie di viaggio intermediarie</li> <li>- Agenzie di viaggio dettaglianti</li> </ul>

# CLASSIFICAZIONE DIFFERENZIALE ADA

---

- Ricevimento nelle strutture ricettive**
  - Organizzazione e produzione servizi turistici**
  - promozione, prenotazione e vendita servizi turistici**
-

# CLASSIFICAZIONE DIFFERENZIALE ADA

---

## **Ricevimento nelle strutture ricettive**

Figura polivalente a cui è richiesta flessibilità nell'interpretare i diversi ruoli, un buon livello culturale, competenze di base di almeno due lingue straniere, capacità espressive e relazionali, Nell'esercizio dell'attività sono richieste competenze relative alla gestione delle prenotazioni camere, al soddisfacimento delle richieste del cliente, alla tenuta delle registrazioni delle presenze e dei consumi, alla compilazione ed emissione dei conti e dei documenti fiscali e successivamente al loro incasso. L'operatore del ricevimento deve inoltre curare i rapporti con i responsabili dei diversi reparti fornendo indicazioni e informazioni e deve saper utilizzare un programma informatico di "gestione cliente".

---

---

## □ **Organizzazione e produzione servizi turistici**

Esistono due settori in cui si esplicitano le funzioni dell'operatore all'organizzazione e produzione di servizi turistici: **tour operator** e **centri congressi**.  
Relativamente al **tour operator** l'addetto deve essere in grado di: collaborare alla realizzazione di prodotti turistici di diverse tipologie; collaborare alla creazione di cataloghi, alla costruzione delle *griglie prezzi* e alla compilazione di diverse tipologie di contratto con le strutture ricettive; coadiuvare il lavoro dell'Ufficio booking e dell'Ufficio documenti; utilizzare tecnologie informatiche.  
Relativamente ai **centri congressi** l'addetto ha dei compiti caratterizzati da un'ampia intercambiabilità, deve possedere competenze comunicative e relazionali, una discreta cultura generale e conoscenza di due o più lingue straniere; pertanto dovrà svolgere: - alcune attività di *front-office*, - tenere i contatti col tavolo dei relatori e i congressisti

---

---

□ **promozione, prenotazione e vendita servizi turistici**

L'attività di promozione e vendita di servizi turistici compete alle **Agenzie di viaggio** (intermediarie e dettaglianti). L'addetto delle suddette imprese opera come **Banconista** occupandosi di fornire informazioni, consulenza e assistenza nella scelta e nell'acquisto del prodotto turistico; svolge anche alcune operazioni di back-office. L'addetto deve possedere competenze di base di almeno due lingue straniere e **competenze** espressive e relazionali

---

# Mission Alternanza

---

**FOCUS ATTIVITÀ COMUNI E  
SPECIFICHE DI COMPARTO  
PRODUTTIVO IN ALTERNANZA**

*Vedi matrice IPSSAR Br*

---

# COMPETENZE CHIAVI

---

- ✓ *Gestione ciclo cliente nell'azienda di ricezione*
  - ✓ *Organizzazione e gestione servizi di intermediazione turistica*
-

# Scelta aziende

---

Aziende Alberghiere

Tour Operators

---

# Formare in Alternanza

---

Nel processo di integrazione Scuola-lavoro, l'impianto formativo dedicato di **ALTERNANZA** si legittima come azione di riequilibrio e sviluppo delle vocazioni e competenze chiave nelle *modalità* di:

- **orientamento** con acquisizione di una metodologia sistemica di osservazione aziendale sul territorio locale;
- **modellizzazione comparata** dei principi di gestione aziendale rispetto a risorse umane, funzionigramma aziendale, hardware laboratoriale, standard aziendali di produzione/servizi, piano di marketing nelle componenti innovative di promozione e commercializzazione on line;
- **expertise professionale** con dimostrazione laboratoriale delle best practice operative e affiancamento nelle realtà aziendali presidio di Alternanza.

Nelle cicliche ed integrate modalità la finalità è, nell'arco dell'ALTERNANZA e rispetto alla tipologia di stage sul territorio regionale, quella di generare apprendimento significativo capace di incidere sulle motivazioni e sulle abilità settoriali

---

# dall'apprendimento laboratoriale agli standard di qualità aziendale

---

- Snoopy tour
- Grand Hotel Masseria S. Lucia



# IMPIANTO FORMATIVO

---

## **UNITA' DI COMPETENZE**

---

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI ALBERGHIERI E DELLA RISTORAZIONE  
BRINDISI

**Modulo 1**  
**FASE PROGETTUALE: AFFIANCAMENTO OPERATIVO**

L'OSPITALITA' MODERNA ORGANIZZATA: socializzazione al lavoro

<b>Durata</b>	30 ORE
<b>Competenza sintetica finale</b>	<b>acquisizione di una visione regiocentrica dell'ospitalità turistico-ricettiva</b> <b>sviluppo di una metodologia sistemica di osservazione aziendale</b> <b>sviluppo di capacità operativa di base secondo standard procedurali aziendali</b>
<b>Prerequisiti</b>	➤ conoscenze curricolari sull'organizzazione del lavoro nella azienda di intermediazione turistico-ricettiva
<b>Obiettivi formativi</b>	➤ motivare/rimotivare gli allievi ai percorsi formativi scuola/lavoro ➤ facilitare e sostenere l'inserimento degli allievi nella realtà aziendale
<b>Obiettivi specifici operativi</b>	sviluppare procedure di indagine sistemica della realtà aziendale ristorativa rispetto alla organizzazione del lavoro, criteri di qualità, comportamento in azienda
<b>Contenuti</b>	L'ospitalità moderna organizzata le aziende alberghiere e di intermediazione turistica sul territorio locale l'azienda tutor: la struttura il funzionigramma reparti e attività aziendali progettazione package tours area mediterranea e standard aziendali di servizi requisiti del personale procedure di comunicazione interna
<b>Attività</b>	laboratorio aziendale (attività di osservazione, tecnico-pratica e teorico-formativa)
<b>Materiali didattici</b>	schede di osservazione aziendale depliantistica aziendale

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI ALBERGHIERI E DELLA RISTORAZIONE  
BRINDISI

FASE PROGETTUALE: AFFIANCAMENTO OPERATIVO

**Modulo 2**

L'OSPITALITA' MODERNA ORGANIZZATA: il lavoro in azienda

<b>Durata</b>	120 ORE
<b>Competenza sintetica finale</b>	capacità di flessibile adeguamento ed integrazione al contesto situazionale di laboratorio nelle dimensioni relazionale con i membri dello staff e operativa nella esecuzione autonoma di compiti rispetto a linee guida e procedure aziendali
<b>Prerequisiti</b>	competenze tecnico-professionali ex-curricolo scolastico/esperienze lavorative
<b>Obiettivi formativi</b>	motivare/rimotivare gli allievi ai percorsi formativi scuola/lavoro ➤ facilitare e sostenere l'inserimento degli allievi nella realtà aziendale
<b>Obiettivi specifici operativi</b>	conoscere ed applicare le procedure standard aziendali per la gestione di itinerario turistico culturale (progettazione itinerario, familiarization trip, servizi e facilities nella gestione del ciclo cliente)
<b>Contenuti</b>	➤ L'itinerario turistico culturale ➤ ciclo di gestione cliente ➤ elementi di innovazione gestionale
<b>Attività</b>	affiancamento operativo
<b>Materiali didattici</b>	➤ Package tours azienda tutor ➤ documentazione di supporto aziendale

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI ALBERGHIERI E DELLA RISTORAZIONE  
BRINDISI

FASE PROGETTUALE: AFFIANCAMENTO OPERATIVO

**Modulo 2**

L'OSPITALITA' MODERNA ORGANIZZATA: il lavoro in azienda

<b>Durata</b>	120 ORE
<b>Competenza sintetica finale</b>	➤ capacità di flessibile adeguamento ed integrazione al contesto situazionale di laboratorio nelle dimensioni relazionale con i membri dello staff e operativa nella esecuzione autonoma di compiti rispetto a linee guida e procedure aziendali
<b>Prerequisiti</b>	➤ competenze tecnico-professionali ex-curricolo scolastico/esperienze lavorative
<b>Obiettivi formativi</b>	➤ motivare/rimotivare gli allievi ai percorsi formativi scuola/lavoro ➤ facilitare e sostenere l'inserimento degli allievi nella realtà aziendale
<b>Obiettivi specifici operativi</b>	➤ conoscere ed applicare le procedure standard aziendali per la gestione di itinerario turistico culturale (progettazione itinerario, familiarization trip, servizi e facilities nella gestione del ciclo cliente)
<b>Contenuti</b>	➤ L'itinerario turistico culturale ➤ ciclo di gestione cliente ➤ elementi di innovazione gestionale
<b>Attività</b>	➤ affiancamento operativo
<b>Materiali didattici</b>	➤ Package tours azienda tutor ➤ documentazione di supporto aziendale

# Vantaggio formativo

---

**La prassi educativa LAB IPSSAR BR ha dimostrato e validato il valore aggiunto dell'alternanza riferito a**

- l'avvicinamento dei giovani al mondo e alla cultura del lavoro;
  - l'applicazione delle procedure operative secondo standard aziendali in ambito lavorativo;
  - lo sviluppo/rafforzamento delle competenze tecnico-professionali;
  - la sperimentazione anticipata, rispetto all'inserimento nel mondo del lavoro, di un ruolo professionale negli aspetti operativi/relazionali e correlate opportunità di pre-selezione occupazionale
-