


Denominazione Corso	Corso Per Addetto Alle Attività Congressuali (Hostess)
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Figura di Riferimento	207 - operatore/operatrice per l'accoglienza/accompagnamento in manifestazioni congressuali, fiere, convegni (hostess) 
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
N.ro Ore Laboratorio	0
Tipologia Laboratorio	
Prerequisiti d'ingresso	Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolto.
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>Modulo 1 - Gestione del front office - 60 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> •modalità organizzative dei punti informativi per gestire situazioni e ruoli del personale di contatto nella struttura di ricevimento/accolgenza •strategie di comunicazione per gestire il colloquio con differenti categorie di utenze •supporti informatici e telematici per gestire il trattamento e la diffusione dei dati e delle informazioni •tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio di prima accoglienza •tecniche e metodologie di raccolta e reperimento delle informazioni per il trattamento e diffusione dei dati e l'attivazione dei servizi informativi •analisi dell'offerta di servizi congressuali e di accoglienza sul territorio attraverso visione di filmati, siti internet, pubblicazioni e/o visite aziendali. <p>Modulo 2 - Accoglienza partecipanti all'evento - 70 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> •psicologia della comunicazione per gestire le diverse situazioni comportamentali, prevenire le situazioni di disagio e prevedere le necessità della clientela •regole comportamentali per la gestione dei reclami •strategie di comunicazione in relazione a diverse categorie di utenza •tecniche di comunicazione e relazioni umane e di massa per gestire la comunicazione a gruppi di utenza e gli annunci in pubblico •tecniche di comunicazione per gestire efficacemente il colloquio in situazioni di normalità e di reclamo •tecniche e principi di accoglienza per gestire l'arrivo del cliente nella sede di ricevimento <p>Modulo 3 - Svolgimento delle attività dirette all'assistenza clienti - 70 ore</p> <ul style="list-style-type: none"> •lingue straniere per gestire i colloqui con l'utenza straniera e la documentazione tecnica, promozionale ed informativa •logistica ed organizzazione per la gestione dei rapporti con i reparti tecnici e con i servizi operativi di assistenza •tecniche di comunicazione per gestire la comunicazione interpersonale con diverse tipologie di utenza •tecniche di promozione e vendita per facilitare le attività commerciali promosse durante lo svolgimento dell'evento
Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti	In esito alla formazione della Sezione 3 del Catalogo, che prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. Essa viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo ed il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.

La dichiarazione degli apprendimenti

Il processo di dichiarazione degli apprendimenti, richiede che i percorsi formativi prevedano i seguenti elementi:

- definizione di un dispositivo operativo di valutazione, ovvero le metodologie e modalità di valutazione per ciascuna Unità Formativa prevista nel percorso formativo;
- coerenza e la correttezza metodologica dello svolgimento delle prove intermedie previste;
- rilascio di eventuale “dichiarazione degli apprendimenti” con l’indicazione delle Unità Formative frequentate con successo per l’acquisizione di specifiche singole conoscenze e capacità relative alle competenze tecnico professionali previste nella Figura Professionale di riferimento (individuate nelle singole Unità di Competenza/Area di Attività).

La progettazione di tale prove sarà articolata per le singole Unità formative identificate nel percorso.

Ciascuna Unità Formativa prevedrà quindi una prova di valutazione degli apprendimenti in termini di conoscenze e capacità (relative a competenze tecnico professionali).

La dichiarazione degli apprendimenti è un’attestazione rilasciata nel caso in cui avvenga il superamento delle prove di valutazione degli apprendimenti relative ad almeno una singola Unità Formativa prevista nel percorso.

Attestazione Finale

Dichiarazione degli apprendimenti

Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)

Le opportunità offerte dal mercato del lavoro per questa figura si concretizzano fundamentalmente nell’impiego in agenzie private o nello svolgimento di un’attività professionale o di collaborazione di Agenzie, hotel di catena e/o congressuali, come pure nelle società di servizi. In questi casi si tratta di incarichi che vengono affidati in funzione di specifici eventi o Progetti e quindi a tempo determinato. Questa figura trova impiego anche presso strutture ricettive pubbliche e private sia di natura turistica che di natura socio-assistenziale.

Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale “Assistenti di viaggio e professioni assimilate” si prevede una variazione degli occupati pari ad un 3,1%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale dovrebbe quindi aumentare di 693 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a 49.006 assunzioni, di cui 48.312 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 693 per aumento dello stock occupazionale.