

ISTITUTO FALCK

OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO

PERCORSO DI TECNICO DEI SERVIZI DI ANIMAZIONE TURISTICO – SPORTIVA



OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO DELLE **COMPETENZE DI BASE**

AMBITO	COMPETENZE DI BASE	N.	Abilità del triennio	Conoscenze	1 ANNO	2 ANNO	3 ANNO	4 ANNO
COMPETENZA LINGUISTICA LINGUA ITALIANA	N.1 Comunicare in lingua italiana, in contesti personali, professionali e di vita	1A	Comprendere testi di diversa tipologia e complessità	Tipologie testuali e relative modalità di analisi e consultazione	Italiano storia	Italiano storia	Italiano storia	Italiano
		1B	Applicare tecniche di redazione di testi di diversa tipologia e complessità	Grammatica, semantica e sintassi della lingua italiana	Italiano	Italiano	Italiano	Italiano
		1C	Esporre informazioni e argomentazioni in diverse situazioni comunicative	Strumenti e codici della comunicazione e loro connessione in contesti formali, organizzativi e professionali Grammatica, semantica e sintassi della lingua italiana	Italiano storia	Italiano storia	Italiano Tec. servizi	Italiano Tec. servizi
		1D	Applicare modalità di interazione comunicativa	Linguaggio tecnico proprio di settore	Italiano Tec. servizi	Italiano Tec. servizi	Italiano Tec. servizi	

		1E	Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per gestire la comunicazione	Strumenti informatici per la produzione di testi, ricerca informazioni e comunicazioni multimediali.	Tec. servizi	Tec. servizi	Tec. servizi	
N.1 DP (4°anno Diploma Professionale) Gestire la comunicazione in lingua italiana, scegliendo forme e codici adeguati ai diversi contesti personali, professionali e di vita		1 DPa	Identificare specifiche strategie di lettura e redazione in rapporto allo scopo e alla tipologia di testo	Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo, tecnico				Italiano Tec. servizi Legislazione Tec. Turistica
		1 DPb	Scegliere modalità di interazione comunicativa e di argomentazione in rapporto a situazioni colloquiali e tecnico formali	Caratteristiche dei registri linguistici e tecniche di comunicazione interpersonale e di negoziazione				Italiano Tec. servizi
		1 DPc	Promuovere il lavoro di gruppo e le relazioni con gli interlocutori di settore	Modalità di pianificazione, di elaborazione, di revisione e di editing di testi continui e non continui				Italiano Tec. servizi

COMPETENZA LINGUISTICA LINGUE STRANIERE	INGLESE FRANCESE	<p>Per quanto riguarda la competenza linguistica in lingua straniera, vengono assunti come standard minimi formativi i risultati dell'apprendimento stabiliti dal Quadro comune di riferimento per le lingue (QCER, 2001): nello specifico, le competenze linguistico-comunicative, previste per il livello "A2" al conseguimento della Qualifica Professionale e per il livello "B1" al conseguimento del Diploma Professionale</p>	1 Anno	2 Anno	3 Anno	4 Anno
--	---------------------------------------	--	--------	--------	--------	--------

COMPETENZA MATEMATICA SCIENTIFICO - TECNOLOGICA	N.3 Padroneggiare concetti matematici e scientifici fondamentali, semplici procedure di calcolo e di analisi per descrivere e interpretare sistemi, processi, fenomeni contesto di vita quotidiano e professionale e per risolvere situazioni problematiche di vario tipo legate al proprio contesto di vita quotidiano e professionale	3A	Applicare tecniche e procedure di calcolo per affrontare problemi di vario tipo del proprio contesto	Caratteristiche del linguaggio (regole, sintassi) ed elementi di matematica: - Misura delle grandezze, concetto e metodi di approssimazione - Risoluzione algebrica di problemi mediante equazioni di I e II grado Fasi e tecniche risolutive di un problema. Elementi di calcolo professionale Complementi di matematica di settore: - Elementi di matematica finanziaria Elementi di matematica in ambito economico	Mate Tecnica Turistica	Mate Tecnica Turistica	Mate Tecnica Turistica	
		3B	Identificare i fenomeni connessi ai processi del proprio settore professionale che possono essere indagati in modo scientifico	Elementi base di metodologia della ricerca scientifica e di metodo sperimentale applicabili al settore professionale Elementi e modelli di base relativi ai saperi scientifici richiesti dal settore professionale	Igiene e cultura med. san.	Igiene e cultura med. san.	Igiene e cultura med. san.	
		3C	Utilizzare strumenti e metodi di analisi quantitativa e qualitativa per indagare i fenomeni appartenenti ai processi di settore	Caratteristiche del linguaggio (regole, sintassi) ed elementi di matematica: elementi di calcolo delle probabilità	Mate Igiene e cultura med. san.	Mate Igiene e cultura med. san.	Mate Igiene e cultura med.	

		3D	Rilevare, elaborare e rappresentare dati significativi per la comprensione e lo svolgimento di attività di settore	Caratteristiche del linguaggio (regole, sintassi) ed elementi di matematica: elementi di statistica descrittiva Applicazioni, strumenti e tecniche per l'elaborazione e la rappresentazione di dati. Elementi di calcolo professionale	Mate Tec. Servizi Tec. Turistica	Mate Tec. Servizi Tec. Turistica	Mate Tec. Servizi Tec. Turistica	
		3E	Utilizzare linguaggi tecnici e logico matematici specifici		Mate Tec. Servizi Tec. Turistica Igiene e Cult. Med. San.	Mate Tec. Servizi Tec. Turistica Igiene e Cult. Med. San.	Mate Tec. Servizi Tec. Turistica Igiene e Cult. Med. San.	
		3 DPa 3 DPb	Identificare nei processi e nelle attività proprie del settore professionale strategie matematiche e leggi scientifiche Contestualizzare in riferimento alle competenze tecnico – professionale, i processi di astrazione, simbolizzazione, generalizzazione.	Elementi base e principali strategie matematiche connessi ai processi/prodotti/servizi degli specifici contesti professionali: - elementi di matematica economica-finanziaria; - principali applicazioni della probabilità.				Mate Tec. Turistica
	N.3 DP (4°anno Diploma Professionale) Rappresentare processi e risolvere situazioni							

problematiche del settore professionale in base a modelli e procedure matematico - scientifiche	3 DPc	Utilizzare linguaggi tecnici e logico matematici specifici	Principali strategie matematiche e modelli scientifici connessi ai processi/prodotti/servizi/ degli specifici contesti professionali					Mate Tec. T. Igiene e Cult. Med. San.
	3 DPd	Applicare fasi e strategie logico – matematiche (tecniche di calcolo e grafiche) per la risoluzione dei problemi						
	3 DPe	Ricondurre un fenomeno alle principali tipologie di funzioni matematiche						
	3 DPf	Elaborare rapporti documentali					Tec. servizi	

COMPETE NZA STORICO – SOCIO - ECONOMI CA	N.4 Identificare la cultura distintiva, il sistema di regole e le opportunità del proprio contesto lavorativo, nella loro dimensione evolutiva e in rapporto alla sfera dei diritti, dei bisogni e dei doveri	4A	Individuare, secondo le coordinate spazio-temporali, gli eventi e i fenomeni principali nell'evoluzione dei processi di settore e del sistema socio-economico di appartenenza	Elementi di storia del settore professionale Il sistema socio economico del territorio di appartenenza: evoluzione, specificità, interdipendenze.	Storia Diritto ec.	Storia Dirittoec		
		4B	Identificare tipologie e modelli organizzativi del contesto aziendale di settore	Il sistema azienda: struttura elementare, tipologie di aziende del settore e caratteristiche del loro funzionamento		Tec. Turistica Diritto ec. Altern. s./lav	Tec. Turistica Legislaz Altern. s./lav	
		4C	Identificare le caratteristiche essenziali di un rapporto di lavoro e il sistema di regole che disciplina i diritti e i doveri delle parti Identificare tipologie e modelli organizzativi dei mercati di riferimento	Elementi fondamentali di legislazione e di contrattualistica del lavoro		Diritto ec Altern. s./lav	Legislaz Altern. s./lav	
		4D	Cogliere la specifica identità e deontologia professionale dell'ambito e del ruolo lavorativo di riferimento	Etica del lavoro e deontologia professionale di settore			Legislaz Altern. s./lav	
		4E	Riconoscere le modalità e le opportunità attraverso cui l'intrapresa diventa impresa	Strumenti di sostegno all'avvio di attività autonome/imprenditoriali di settore			Legislaz Tec. Turistic Altern. s./lav.	

N.4 DP (4°anno Diploma Professionale) Riconoscere la comunità professionale locale ed allargata di riferimento quale ambito per lo sviluppo di relazioni funzionali al soddisfacimento dei bisogni personali e delle organizzazioni produttive	4DP a	Identificare le strutture, le modalità di partecipazione e di esercizio dei diritti e dei doveri nell'ambito della comunità professionale, locale ed allargata	Strutture associative e di esercizio del territorio rilevanti per il settore di appartenenza				Legislaz Altern. s./lav
	4DP b	Cogliere le informazioni relative alla sfera professionale in diverse tipologie di fonti	Comunità professionali e di pratica di riferimento Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici: commerciale, giuridico, amministrativo, tecnico.				Legislaz Tec. Servizi Tec. Turistic Altern. s./l
	4DP C	Esprimere modalità di partecipazione democratica in contesti professionali direttamente esperiti	Processi decisionali, forme e metodi di partecipazione democratica nei diversi campi della sfera professionale				Legislaz Altern. s./l

OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO TECNICO PROFESSIONALI COMUNI RELATIVI ALLE AREE QUALITA' , SICUREZZA , IGIENE E SALVAGUARDIA				1 ANNO	2 ANNO	3 ANNO	4 ANNO
AREE	COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE				
Qualità	Q Operare secondo i criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa	Q1 Applicare gli elementi di base di un sistema per la gestione della qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Direttive e normative sulla qualità di settore • Principi ed elementi di base di un sistema qualità 		Diritto	Legisl.	
		Q2 Applicare procedure e istruzioni operative attinenti al sistema qualità previsti nella struttura organizzativa di appartenenza			Tec. Turstic	Tec. Turstic	
		Q3 Utilizzare modelli, schemi o schede precostituiti di documentazione delle attività svolte e dei risultati ai fini della implementazione del sistema qualità	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure attinenti al sistema qualità • Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti • Strumenti informativi di implementazione del sistema qualità 		Tec. Turstic	Tec. Turistic	
		Q4 Impiegare metodi e tecniche di verifica del proprio operato e dei risultati intermedi e finali raggiunti			Tec. servizi	Tec. servizi	
					Altern. s./lav.	Altern. s./lav.	

Sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale	S Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente	S1 Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione	<ul style="list-style-type: none"> • D.Lsg. 81/2008 • Dispositivi di protezione individuale e collettiva • Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio 		Diritto Igiene e cult. Med. san. Tec. dei servizi Altrenanza s./lav.		
		S2 Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone S3 Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa ambientale e fattori di inquinamento 		Legislaz Igiene e cult. Med. san. Altrenanza s./lav		
		S4 Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale	<ul style="list-style-type: none"> • Nozioni di primo soccorso • Segnali di divieto e prescrizioni correlate 		Scienze Motorie Igiene e cult. Med. san. Altrenanza s./lav.	Scienze Motorie Igiene e cult. Med. san. Altrenanza s./lav.	
	S5 Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva S6 Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza S7 Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici delle lavorazioni del settore						

OBIETTIVI SPECIFICI DI APPRENDIMENTO DELLE COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

PROCESSI DI LAVORO – ATTIVITA'	COMPETENZA		Abilità specialistiche	Conoscenze	1 ANNO	2 ANNO	3 ANNO	4 ANNO
5 PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITA' E/O DEI SERVIZI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Progettazione attività e servizi - Monitoraggio scorte e giacenze - Definizione e gestione ordini - Valutazione e selezione dei fornitori 	5.1. Elaborare programmi di azione di carattere ludico e/o sportivo, sulla base del contesto di riferimento e dei bisogni dei potenziali destinatari.	5.1. A	Interpretare il contesto di operatività in riferimento alle potenzialità di strutture, di servizi, di opportunità presenti sul territorio per il soddisfacimento della domanda dei possibili fruitori	Legislazione di riferimento Organizzazione del sistema turistico-ricettivo e del tempo libero		Diritto Tec. Turistica Alternanza		
		5.1. B	Identificare il target dei potenziali destinatari delle attività presenti all'interno della struttura di operatività di riferimento	Marketing turistico		Tec. Turistica Alternanza		
		5.1. C	Selezionare le risorse (artistiche, naturali, culturali, logistiche, ecc.) più adeguate per il servizio da erogare	Elementi di geografia turistica del territorio		Storia Tec. dei servizi Tec Turistica		
		5.1. D	Scegliere l'infrastruttura, tecnologica e non, e/o gli ausili tecnici più adeguati per lo svolgimento delle attività	Giochi di animazione e socializzazione Organizzazione sportiva Dietologia Anatomia Umana Fisiologia	Animaz. lud. Sport. Sc. Motorie Igiene e cultura med. sa	Animaz. lud. Sport. Sc. Motorie Igiene e cultura med. sa	Animaz. lud. Sport. Sc. Motorie Igiene e cultura med. sa	Animaz. lud. Sport. Sc. Motorie Igiene e cultura med. sa
		5.1. E	Applicare tecniche di rilevazione, analisi e interpretazione delle informazioni a supporto della selezione di modalità di intrattenimento innovative e di tendenza	Elementi di psicologia turistica		Anim. Lu. sp. Italiano Tec. dei servizi	Anim. Lu. sp. Italiano Tec. dei servizi	
	5.2	5.2. A	Applicare tecniche di selezione dei fornitori	Elementi di contrattualistica fornitori				

Definire le esigenze di acquisto di prodotti/servizi individuando i fornitori e gestendo il processo di approvvigionamento.	5.2. B	Applicare tecniche di valutazione delle offerte	Elementi di contabilità				Tec turistica
	5.2. C	Applicare procedure di gestione degli ordini	Elementi di tecnica commerciale				Tec turistica Tec. dei servizi
	5.2. D	Applicare procedure di segnalazione di non conformità della fornitura	Tecniche di approvvigionamento				Tec turistica Tec. dei servizi
	5.2. E	Aggiornare situazione scorte e giacenze					Tec turistica Tec. dei servizi

6 ORGANIZZAZIONE, PROMOZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI <i>Attività:</i> - Organizzazione del servizio - Erogazione del servizio	6.1 Predisporre e adattare l'organizzazione dei servizi in funzione del contesto e dell'utenza.	6.1.A	Identificare e tracciare il profilo degli utenti	Dietologia Elementi di anatomia umana e biomeccanica Fisiologia	Igiene e cultura med. sa	Igiene e cultura med. sa		
		6.1.B	Applicare metodiche e tecniche per cogliere la domanda dei destinatari delle attività	Legislazione di riferimento Marketing turistico Elementi di psicologia turistica	Diritto Tecnica Turistica Tec. dei servizi	Diritto Tecnica Turistica Tec. dei servizi		
		6.1.C	Utilizzare tecniche per elaborare schemi di azione/servizio in grado di assicurare una sintesi adeguata tra personalizzazione e standardizzazione	Tecniche di progettazione Organizzazione sportiva		Tec. dei servizi Sc. Motorie		
	6.2 Accompagnare, affiancare e/o assistere il fruitore delle attività e dei servizi durante lo svolgimento delle/degli stesse/i.	6.2..A	Applicare e combinare tecniche di animazione di diverso ordine (intrattenimento/sportivo) e di diversa tipologia	Tecniche di animazione ludico-ricreativa e sportiva	Animaz. lud. Sport.	Animaz. lud. Sport.	Animaz. lud. Sport.	Animaz. lud. Sport.
				Tecniche di preparazione atletica Elementi di anatomia umana e biomeccanica	Sc. Motorie Igiene e cultura med. sa	Sc. Motorie Igiene e cultura med. sa	Sc. Motorie Igiene e cultura med. sa	Sc. Motorie Igiene e cultura med. sa
		6.2..B	Applicare approcci operativi in grado di favorire una sintesi concreta e di elevata qualità tra la creatività e la standardizzazione	Tecniche di allenamento sportivo Psicologia dello sport	Sc. Motorie	Sc. Motorie	Sc. Motorie	Sc. Motorie

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		6.2..C	Utilizzare modalità di lavoro finalizzate alla costruzione di reti di relazione	Elementi di pedagogia Tecniche di ascolto e comunicazione Tecniche di mediazione linguistic a e culturale Tecniche di accoglienza	Italiano Tec. Servizi	Italiano Tec. Servizi		
		6.2..D	Adottare metodiche e tecniche per favorire l'aggregazione e la socializzazione tra i partecipanti alle attività	Tecniche di negoziazione e problem solving		Animaz. lud. sport. Tec. Servizi		
	6.3 Identificare situazioni di rischio potenziale per la sicurezza, la salute e l'ambiente, promuovendo l'assunzione di comportamenti corretti e consapevoli di prevenzione.	6.3.A	Applicare criteri per la valutazione del corretto utilizzo e funzionamento dei dispositivi di prevenzione	D.Lgs. 81/2008 Elementi di ergonomia			Legislaz. Igiene e cultura med. San Alternanz	
		6.3.B	Applicare procedure per la rielaborazione e segnalazione delle non conformità	Metodi per la rielaborazione delle situazioni di rischio			Tec. Servizi Legislaz. Alternanz.	
		6.3.C	Prefigurare forme comportamentali di prevenzione	Normativa ambientale e fattori di inquinamento Strategie di promozione				Legislaz Tec. Turistica
		6.3.D	Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout del servizio per evitare fonti di rischio	Tecniche di rilevazione delle situazioni di rischio Tecniche di reporting				Tec. turistica Tec. servizi

7

VERIFICA E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO
Attività:

- Monitoraggio del servizio
- Gestione reclami
- Rilevazione dati customer

7.1

Valutare, in un'ottica di miglioramento continuo, l'efficacia delle attività educative in ordine al raggiungimento degli obiettivi ed al grado di soddisfazione dei destinatari.

7.1.A	Riconoscere e valutare situazioni e problemi attuativi di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi e di progettazione/pianificazione delle attività	Tecniche di gestione del reclamo				Tec. dei servizi Tec. Turistica Alternanza	
7.1.B	Applicare tecniche di monitoraggio degli standard di qualità relativi ai servizi erogati e alla cura e soddisfazione dei fruitori	Tecniche di monitoraggio e valutazione				Tec. dei servizi Tec. Turistica Alternanza	
7.1.C	Applicare tecniche di soluzione dei problemi per l'individuazione e la soluzione di criticità attinenti i servizi	Tecniche di negoziazione e di problem solving				Tec. dei servizi Tec. Turistica Alternanza	
7.1.D	Applicare tecniche di negoziazione di soluzioni e risorse	Assicurare qualità				Tec. dei servizi Tec. Turistica Alternanza	
7.1.E	Effettuare la valutazione tecnica dei reclami	Elementi di customer satisfaction				Tec. dei servizi Tec. Turistica Alternanza	Tec. dei servizi Tec. Turistica Alternanza
7.1.F	Utilizzare tecniche per tradurre dati e informazioni di customer satisfaction in azioni di miglioramento dei servizi erogati	Principi di fidelizzazione del cliente				Tec. dei servizi Tec. Turistica Alternanza	Tec. dei servizi Tec. Turistica Alternanz.