REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

STANDARD FORMATIVO	
Denominazione Qualificazione	**Operatore dell'accoglienza in eventi**
Denominazione Standard Formativo	**Operatore dell'accoglienza in eventi**
Durata percorso Formativo	1 anni
Livello EQF	3
Settore Economico Professionale	SEP 24 - Area comune
Area di Attività	ADA.24.04.20 - Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali
Processo	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
Sequenza di processo	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
Qualificazione regionale di riferimento	Operatore dell'accoglienza in eventi
Descrizione qualificazione	L'Operatore dell'accoglienza in eventi si occupa dell'accoglienza e dell'assistenza ai partecipanti ad eventi (fiere generiche, fiere di settore, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere). Garantisce ai partecipanti tutte le informazioni necessarie sulla logistica e sui tempi dell'evento congressuale/fieristico, relazionandosi direttamente con essi; provvede ai servizi di registrazione, alla distribuzione dei materiali informativi, alla somministrazione di strumenti di rilevazione della customer satisfaction. Se necessario collabora alle attività di allestimento dei locali/spazi destinati all'evento curando la disposizione degli arredi e dei materiali informativi/comunicativi.
Referenziazione ATECO 2007	N.82.30.00 - Organizzazione di convegni e fiere S.96.09.05 - Organizzazione di feste e cerimonie
Referenziazione ISTAT CP2011	5.2.3.1.3 - Assistenti congressuali e fieristici
Codice ISCED-F 2013	0415 Secretarial and office work
Ulteriori indicazioni per l'e-learning	Secondo quanto previsto dalle disposizioni regionali in materia
Durata minima complessiva del percorso (ore)	300
Durata minima di aula (ore)	180
Durata minima laboratorio (ore)	0
Durata delle attività formative rivolte alle KC (ore)	20
Percentuale durata massima e-learning sincrona in rapporto alla durata d'aula	210
Percentuale durata massima e-learning asincrona in rapporto alla durata d'aula	120
Durata minima tirocinio curriculare ore	0
Durata minima tirocinio curriculare + Laboratorio (ore)	90
Requisiti minimi di ingresso dei partecipanti	Possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. I prosciolti da tale obbligo e i maggiori di anni 16 possono accedere al corso previo accertamento del possesso delle competenze connesse all'obbligo di istruzione, fatto salvo quanto disposto alla voce

	"Gestione dei crediti formativi". Per quanto riguarda coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo. Per i cittadini stranieri è inoltre necessario il possesso di un attestato, riconosciuto a livello nazionale e internazionale, di conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del QCER. In alternativa, tale conoscenza deve essere verificata attraverso un test di ingresso da conservare agli atti del soggetto formatore. Sono dispensati dalla presentazione dell'attestato i cittadini stranieri che abbiano conseguito il diploma di scuola secondaria di primo grado o superiore presso un istituto scolastico appartenente al sistema italiano di istruzione. Tutti i requisiti devono essere posseduti e documentati dal corsista al soggetto formatore entro l'inizio delle attivita'. Non e' ammessa alcuna deroga
Requisiti minimi didattici comuni a tutte le UF/Moduli	Formazione d'aula specifica e formazione tecnica mediante attività pratiche/ laboratoriali
Requisiti minimi di risorse professionali	Docenti qualificati in possesso di un titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare, provenienti per almeno il 50% dal mondo del lavoro. Per i docenti provenienti dal mondo del lavoro e per quelli impegnati unicamente in attività formative di natura pratica/laboratoriale, il requisito del titolo di studio può essere sostituito da una documentata esperienza professionale e/o di insegnamento almeno triennale strettamente attinente l'attività formativa da realizzare. I tutor di stage / tirocinio devono possedere titolo di studio adeguato all'attività formativa da realizzare e, nello specifico, una documentata esperienza professionale almeno triennale nel settore di riferimento
Requisiti minimi di risorse strumentali	È necessario disporre di aule e/o laboratori congruamente attrezzati
Requisiti minimi di valutazione degli apprendimenti	Prevedere verifiche periodiche di apprendimento a conclusione di ogni UF. 2. Condizione minima di ammissione all'esame finale è la frequenza di almeno l'80% delle ore complessive del percorso formativo. 3. Esame finale pubblico in conformità alle disposizioni regionali vigenti. La valutazione finale ha lo scopo di verificare l'acquisizione delle competenze previste dal corso. 4. Certificazione rilasciata al termine del percorso: "Certificazione di qualifica professionale" per " Operatore dell'accoglienza in eventi"
Percentuale Assenza massima consentita	20
Percentuale Termine ultimo di inserimento (TUI)	20
Attestazione in esito	Certificazione di qualifica professionale
Normativa di riferimento	
Grado minimo d'istruzione previsto	Licenza media
Età minima prevista in ingresso	16 anni
Gestione dei crediti formativi	E' ammesso il riconoscimento dei crediti formativi (di ammissione e di frequenza) in conformità alle disposizioni previste dalla normativa regionale vigente, salvo quanto altrimenti disposto
Eventuali ulteriori indicazioni	
Composizione Standard Formativo	Unità Formative

ELENCO DELLE UNITA' FORMATIVE

1 - Accogliere e assistere i partecipanti all'evento
2 - Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
3 - Collaborare alle attività di chiusura dell'evento

CORSI ANNUALITÀ		
Anno	**Ore**	**Esame Intermedio**
1° Anno	**300**	**No**

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.1	
Denominazione unità formativa	**Accogliere e assistere i partecipanti all'evento**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Accogliere e assistere i partecipanti all'evento (2314)
Descrizione della performance da osservare	partecipanti accolti ed assistiti adeguatamente durante tutta la durata dell'evento
Descrizione breve	
Abilità	1. Gestire l'accompagnamento dei partecipanti nelle aree di accoglienza e di rappresentazione, nei tempi e nelle modalità stabilite dalla direzione organizzativa 2. Svolgere attività di prima accoglienza dei partecipanti all'evento, anche in lingua straniera 3. Distribuire materiali informativi/comunicativi (programma, brochure, locandine, ...) 4. Curare le attività di registrazione dei partecipanti 5. Fornire ai partecipanti informazioni di carattere organizzativo e/o logistico relativi l'evento 6. Curare l'erogazione di servizi accessori (guardaroba, distribuzione snack e bevande, ...) 7. Accogliere le richieste dei partecipanti ed inoltrarle al personale competente 8. Gestire situazioni di emergenza individuali e collettive
Conoscenze	1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) 2. Elementi di comunicazione interpersonale 3. Inglese tecnico di settore 4. Tecniche di comunicazione efficace 5. Cerimoniale per incontri tra autorità 6. Elementi di bon ton e galateo 7. Principi di customer satisfaction 8. Elementi di customer care 9. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.) 10. Ruolo, mansioni e compiti dell'hostess/steward nelle diverse tipologie di eventi
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.2	
Denominazione unità formativa	**Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento**
Livello EQF	2
Denominazione unità di competenza	Collaborare all'allestimento degli spazi/locali destinati all'evento (3085)
Descrizione della performance da osservare	allestimento degli spazi/locali destinati all'evento
Descrizione breve	
Abilità	1. Interagire con i vari soggetti coinvolti nell'organizzazione dell'evento (organizzatori, fornitori, relatori, ...) 2. Curare la disposizione del materiale informativo/comunicativo nei locali destinati all'evento 3. Curare la disposizione degli arredi e l'ottimizzazione delle aree destinate all'evento 4. Fornire assistenza nell'allestimento delle aree destinate ai servizi accessori (coffee break, guardaroba, ...) 5. Fornire supporto alle attività di predisposizione delle apparecchiature audio, video e multimediali
Conoscenze	1. Caratteristiche servizi tecnici a supporto di eventi (allestimento, catering, interpretariato) 2. Criteri e tecniche di allestimento di spazi/locali destinati agli eventi 3. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature audio, video e multimediali 4. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	

DETTAGLIO UNITA' FORMATIVA n.3	
Denominazione unità formativa	**Collaborare alle attività di chiusura dell'evento**
Livello EQF	3
Denominazione unità di competenza	Collaborare alle attività di chiusura dell'evento (3103)
Descrizione della performance da osservare	attività di chiusura dell'evento correttamente eseguite
Descrizione breve	
Abilità	1. Applicare tecniche di comunicazione efficace nella gestione di lamentele e reclami 2. Utilizzare le apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 3. Predisporre attestati di partecipazione 4. Somministrare strumenti di rilevazione della customer satisfaction (questionari, interviste, ...) 5. Comunicare agli organizzatori eventuali criticità emerse
Conoscenze	1. Caratteristiche e funzionamento delle principali apparecchiature a supporto dell'attività di ufficio (centralino telefonico, fax, stampanti, fotocopiatrici) 2. Inglese tecnico di settore 3. Tecniche di comunicazione efficace 4. Principi di customer satisfaction 5. Caratteristiche e tipologie di eventi (convegni, congressi, fiere, esposizioni, ecc.)
Durata minima di aula (ore)	
Durata minima tirocinio curriculare (ore)	
Note (eventuali)	