

PCTO Accoglienza congressuale	Tipo istituzione scolastica Istituto Tecnico Economico	
	Indirizzo Relazioni internazionali e marketing	
	Classe di riferimento III	Durata 50 ore
Laboratorio Forlì-Cesena e Rimini		

OBIETTIVI DEL PROGETTO

- Analizzare gli elementi fondamentali e le funzioni di un sistema congressuale
- Esaminare l'offerta congressuale nel riminese e la sua competitività
- Ricercare i canali di promozione commerciale più efficaci ed efficienti nel settore turistico-congressuale
- Scoprire le figure professionali presenti all'interno dei convegni
- Analizzare le tipologie di ospiti di un convegno (target)
- Formare gli studenti alle operazioni di accoglienza/accreditamento in manifestazioni congressuali
- Approfondire le tecniche di comunicazione verbale e non verbale, problem solving e le tecniche principali nella gestione di un evento congressuale
- Coordinare in modo responsabile e autonomo, uffici o incarichi durante un vero e proprio evento

COORDINATE DEL PROGETTO

Atlante del lavoro INAPP https://atlatelavoro.inapp.org/	
SEP	24 - Area comune
PROCESSO	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
SEQUENZA DI PROCESSO	Organizzazione di eventi, convegni, esposizioni e fiere
AREA/E DI ATTIVITÀ	ADA.24.04.20 Assistenza e supporto in eventi fieristici e congressuali

Classificazione delle professioni CP11 ISTAT https://professioni.istat.it/sistemainformativoprofessionioni/cp2011/	
UNITÀ PROFESSIONALE	5.2.3.1.3 Assistenti congressuali e fieristici

COMPETENZE OBIETTIVO DI APPRENDIMENTO

Competenze tecnico-professionali	Discipline interessate
Accogliere i partecipanti ad eventi congressuali	Discipline Turistico Aziendali Lingue straniere Lingua e lettere italiane

Principali competenze trasversali da Linee guida MIUR	Discipline interessate
Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare	Tutte
Competenza imprenditoriale	Tutte
Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	Tutte

Competenze tecnico-professionali: dettaglio

Descrittore	Contenuto
Denominazione	Accogliere i partecipanti ad eventi fieristici
Risultato atteso	Fornire attività di assistenza agli espositori ed ai partecipanti, curando le relazioni durante le attività di allestimento, accoglienza, tempo libero
Conoscenze	Psicologia della comunicazione e della gestualità Forme di cortesia in lingua italiana ed in lingue estere Tecniche di accoglienza Turismo congressuale e relative figure professionali Domanda e offerta di turismo congressuale Problematiche legate al turismo congressuale
Abilità	Accogliere con linguaggio e atteggiamento adeguato i partecipanti all'evento congressuale Comunicare prontamente eventuali criticità agli organizzatori Dare informazioni in lingua estera Gestire l'organizzazione dei tempi e degli spazi di un evento congressuale Lavorare in team per la buona riuscita di un evento
Livello EQF	3

Competenze trasversali: dettaglio

Competenza	Descrittori (selezionati da Linee guida MIUR)
Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare	Capacità di riflettere su se stessi e individuare le proprie attitudini Capacità di lavorare con gli altri in maniera costruttiva Capacità di comunicare costruttivamente in ambienti diversi Capacità di creare fiducia e provare empatia Capacità di concentrarsi, di riflettere criticamente e di prendere decisioni Capacità di gestire il proprio apprendimento e la propria carriera
Competenza imprenditoriale	Capacità di impegnarsi efficacemente con gli altri per un interesse comune o pubblico Capacità di pensiero critico e abilità integrate nella soluzione dei problemi
Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	Capacità di pensiero strategico e risoluzione dei problemi Capacità di mantenere il ritmo dell'attività Capacità di gestire l'incertezza, l'ambiguità e il rischio Capacità di possedere spirito di iniziativa e autoconsapevolezza Capacità di coraggio e perseveranza nel raggiungimento degli obiettivi Capacità di accettare la responsabilità

Competenze Europass Supplement interessate dal PCTO

Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi
Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie
Progettare, documentare e presentare servizi o prodotti turistici
Individuare le caratteristiche del mercato del lavoro e collaborare alla gestione del personale dell'impresa turistica
Utilizzare il sistema delle comunicazioni e delle relazioni delle imprese turistiche

COMPITI DI REALTÀ DEL PCTO

Compiti di realtà da assegnare agli studenti	Funzioni cognitive interessate				
	riconoscimento	rielaborazione	applicazione	rappresentazioni	trasferimento
Accogliere i partecipanti all'arrivo presso il centro congressi, fornendo le informazioni necessarie	x	x	x	x	
Assistere i partecipanti durante i coffee-break	x	x	x		
Assistere lo staff nella preparazione dei locali (collocazione brochures e materiale informativo, preparazione di stand e banchetti informativi)	x	x	x	x	
Gestire eventuali richieste aggiuntive provenienti dai partecipanti	x	x	x	x	
Comunicare agli organizzatori eventuali criticità ed aiutare nella gestione delle stesse	x	x	x	x	
Illustrare alle classi della scuola interessate il lavoro svolto, con particolare attenzione alla manifestazione di imprevisti ed alla modalità con cui sono stati gestiti	x	x	x	x	x

CONTESTO DI APPRENDIMENTO E MODALITÀ REALIZZATIVE DEL PCTO

Il lavoro verrà svolto in contesto scolastico, per quanto riguarda la parte nozionistica, con l'ausilio di laboratori di informatica nella predisposizione del planning. Farà parte dell'apprendimento anche il centro congresso di Rimini, dove si svolgerà il compito di realtà (assistenza ad attività congressuale), della durata di 10 ore.