



# Certificazione delle competenze in Pcto TURISMO



# Contesto

Le imprese richiedono in larga misura (a circa 7 lavoratori su 10) il possesso di un'esperienza pregressa, un bagaglio che i più giovani possono iniziare a costruire proprio a partire dai percorsi formativi di PTCO.

Dall'analisi sulla domanda di profili professionali delle imprese, realizzata tramite il Sistema informativo Excelsior, Unioncamere e Anpal, per i prossimi 5 anni viene previsto un fabbisogno occupazionale di oltre **333mila unità nel settore del turismo** con una difficoltà di reperimento che supera il 40% del fabbisogno stesso.

Si stima che potrebbero crescere ulteriormente nel prossimo quinquennio i costi del mismatch domanda offerta di lavoro: il ritardato o mancato inserimento nelle imprese dei profili professionali necessari provoca rallentamenti nella creazione di valore aggiunto nei diversi settori economici. Per il solo 2022 Unioncamere ha stimato una perdita di valore aggiunto, causata dal mismatch tra domanda e offerta di lavoro, pari a circa 38 miliardi di euro, stima effettuata considerando una tempistica di difficoltà di reperimento compresa tra 2 e 12 mesi, sulla base di quanto rilevato mensilmente con l'indagine campionaria del Sistema informativo Excelsior.

C'è il Rischio di un progressivo impoverimento professionale

→ **E' importante quindi migliorare l'acquisizione e il rafforzamento delle competenze da parte dei giovani**



# BISOGNI, OBIETTIVI E BENEFICIARI

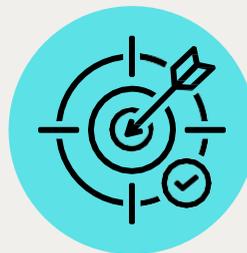


## BISOGNI

- Ridurre il **disallineamento** tra domanda e offerta di lavoro
- Formare **competenze strategiche** sempre più richieste dal mercato del lavoro (attraverso PCTO di qualità)
- Favorire **l'occupabilità** dei giovani e la transizione scuola-lavoro

ALERT

NEL 2022 MISMATCH  
TRA DOMANDA E OFFERTA  
DI LAVORO: 40,6%  
NEET IN ITALIA: 23,3%



## OBIETTIVI

- Implementare un **sistema di certificazione** di parte terza, riconosciuto da scuole e imprese, che permetta la messa in trasparenza delle competenze acquisite in contesti non formali
- Favorire **il dialogo** tra mondo della formazione e del lavoro per sintonizzare i rispettivi linguaggi e bisogni



## BENEFICIARI

- **Studenti**, che potranno dimostrare ai datori di lavoro di avere una padronanza certificata delle competenze chiave nel proprio ambito professionale.
- **Imprese**, che potranno contare su una forza lavoro con competenze qualificate e in linea con i propri fabbisogni.

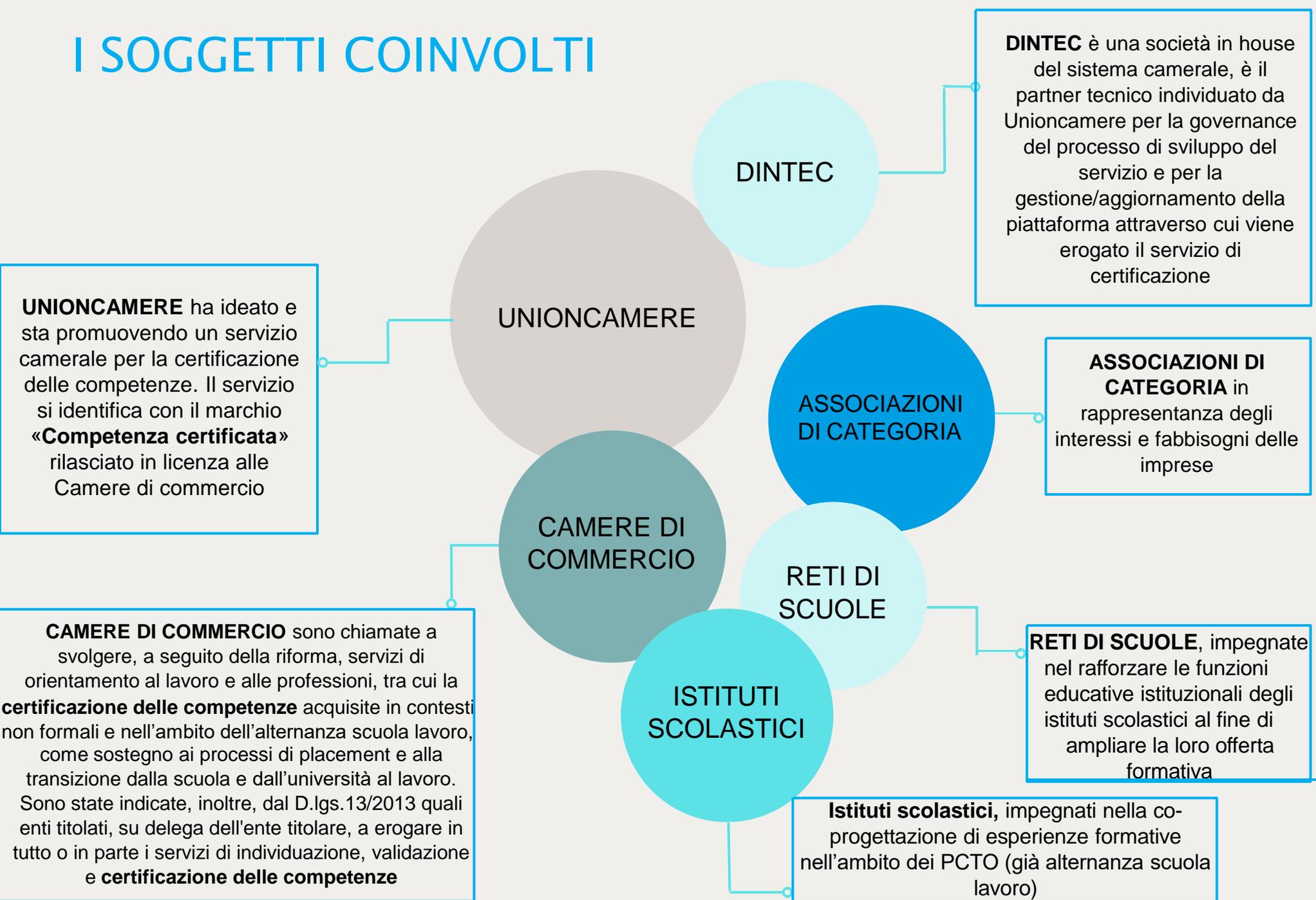


# IL MODELLO DEL SISTEMA CAMERALE PER LA CERTIFICAZIONE COMPETENZE

- 
- creare uno **strumento di valutazione delle competenze** di indirizzo utile a fornire informazioni ad un curriculum finale riconosciuto dal mondo del lavoro;
  - perseguire **modalità di confronto tra associazioni di categoria** delle imprese e scuole per il flusso di informazioni sull'evolversi del mondo del lavoro;
  - creare un **modello di certificazione delle competenze utilizzabile** a livello nazionale per facilitare il riconoscimento del percorso di formazione professionale di ogni singola studentessa e singolo studente da parte del mondo del lavoro.



# I SOGGETTI COINVOLTI



# MODELLO DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

## COPROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI PERCORSI FORMATIVI BASATI SU STANDARD NAZIONALI

LO STUDENTE SVOLGE IN AZIENDA UN' ESPERIENZA FORMATIVA CO PROGETTATA DALLA SCUOLA E DALL'IMPRESA OSPITANTE SULLA BASE DI UNO STANDARD NAZIONALE REFERENZIATO SIA AGLI OBIETTIVI FORMATIVI CHE ALL'ATLANTE DEL LAVORO E DELLE PROFESSIONI CHE RESTITUISCE LE EVIDENZE DA OSSERVARE. AL TERMINE DELL' ESPERIENZA FORMATIVA, L'IMPRESA OSPITANTE COMPILA LA SCHEDA DI OSSERVAZIONE DELLE EVIDENZE , NECESSARIA PER ACCEDERE AL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE EROGATO DALLA CAMERA DI COMMERCIO



1

**INDIVIDUAZIONE E STANDARDIZZAZIONE DELLE COMPETENZE NON FORMALI IN ESITO AI PCTO**  
UNIONCAMERE E I SOGGETTI COINVOLTI NEL PROGETTO INDIVIDUANO LE COMPETENZE, METTENDO A FATTOR COMUNE FABBISOGNI DELLE IMPRESE E OBIETTIVI FORMATIVI DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE, E DEFINISCONO LO STANDARD DI CERTIFICAZIONE.  
UNIONCAMERE HA DEPOSITATO IL **MARCHIO INDIVIDUALE «COMPETENZA CERTIFICATA»** IN ANALOGIA CON CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE O INFORMATICHE RILASCIATE DA ALTRI ENTI TERZI RICONOSCIUTI



2

3

## PIATTAFORMA NAZIONALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

LA PIATTAFORMA, SVILUPPATA DA DINTEC, È LO STRUMENTO ATTRAVERSO CUI SONO GESTITE E MONITORATE LE ESPERIENZE FORMATIVE IN AZIENDA DEGLI STUDENTI, È PREPARATO E RESO DISPONIBILE IL DOSSIER DELLE EVIDENZE DELLO STUDENTE, SI SVOLGONO LE PROVE DI VALUTAZIONE PER IL RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE TRAMITE GLI OPEN BADGE



4

**RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE SULLA BASE DEL MARCHIO «COMPETENZA CERTIFICATA»**  
UNA COMMISSIONE TERZA NOMINATA DALLA CAMERA DI COMMERCIO, RILASCIATA LA CERTIFICAZIONE NEL RISPETTO DI QUANTO PRESCRITTO DAL REGOLAMENTO DI USO DEL MARCHIO «COMPETENZA CERTIFICATA».



UNIONCAMERE

# GLI ATTORI

## SISTEMA CAMERALE



UNIONCAMERE

Iscrive CCIAA e monitora le attività

Iscrive scuole, verifica PCTO, invita a sessione prove, sblocca le prove, assegna badge/attestati

## ISTITUTO SCOLASTICO

### REFERENTE SCOLASTICO

Iscrive tutor scolastici e studenti. Monitora studenti. Iscrive altri referenti scolastici.

### TUTOR SCOLASTICO

Iscrive studenti. Iscrive aziende e tutor aziendali. Carica Progetto PTCO ed esperienze, foglio presenze Stage.

➤ [Valida e chiude il progetto formativo](#)

## IMPRESA

### REFERENTE AZIENDALE

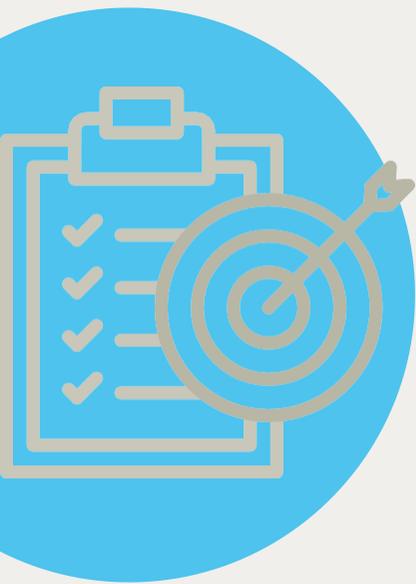
Completa e Certifica profilo azienda. Monitora tutor e studenti (possibile ma non obbligatorio)

### TUTOR AZIENDALE

Carica foglio presenze Stage. Compila scheda EO. Chiude Stage. Monitora tutor e studenti

## STUDENTE

Aggiorna il proprio profilo, effettua le prove

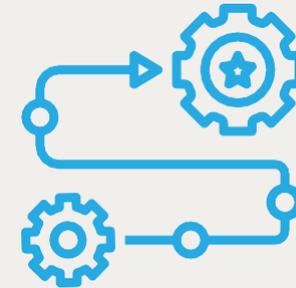


# I TAVOLI TERRITORIALI



## FINALITÀ STRATEGICHE

- **Animazione del territorio** con il coinvolgimento degli stakeholder
- **Sviluppo di filiere collaborative** a supporto delle transizioni scuola-lavoro
- **Evidenziazione di buone pratiche** e miglioramento del modello



## AZIONI OPERATIVE

- **Contatto con i referenti scolastici** degli istituti aderenti per definire tempi e numeri della sperimentazione
- **Riunioni periodiche** del tavolo (fisiche e/o virtuali) con gli stakeholder
- **Supporto** alle (eventuali) richieste delle scuole per
  - utilizzo portale
  - ricerca aziende
- **Verifica** avanzamento progetto
- **Monitoraggio** territoriale e partecipazione a quello nazionale



# I percorsi professionali coinvolti

ACCOGLIENZA

CUCINA

SALA BAR VENDITA



Il primo ostacolo da superare è stato quello di creare un linguaggio comune che traducesse le competenze specifiche di indirizzo previste dal DM 92/2018 in un linguaggio riconosciuto dal mondo del lavoro.

Tale trasposizione è avvenuta utilizzando l'Atlante del lavoro ed in particolare le aree di attività (ADA) che descrivono:

- le singole attività che le costituiscono i prodotti e i servizi attesi
- i riferimenti ai codici statistici delle classificazioni ISTAT relative alle attività economiche e alle professioni (CP).

# I percorsi professionali coinvolti

Con il coordinamento di Unioncamere, è stato avviato un confronto con gli operatori di settore (chef stellati, albergatori, barman e sono **state definite le matrici (una per ciascun percorso standardizzato) in cui :**

- **sono state selezionate alcune delle competenze da certificare in PCTO** individuate tra quelle specifiche di indirizzo di cui al DL 92/2018 e sono state selezionate le attività riportate nelle ADA ritenute osservabili durante un'esperienza in PCTO
- **Si è creata una tabella di collegamento tra competenze e abilità** con le relative conoscenze connesse secondo il modello di certificazione di competenze previsto dal decreto legislativo 13 aprile 2017 n. 61 e il decreto del Ministro dell'istruzione del 24 agosto 2021 n. 267;

**L'attività dello studente in azienda è stata integrata** con l'osservazione delle capacità di base delle competenze chiave di cittadinanza. A tal fine, oltre alla scheda delle evidenze osservabili in azienda collegata alle ADA, è stata condivisa anche una scheda di osservazione delle **soft skills (comune a tutti i percorsi).**

# Matrice Percorso Accoglienza

ACCOGLIENZA TURISTICA			
COMPETENZE PCTO	Competenze di indirizzo referenziate al livello 4 QNQ	ABILITA' collegate alle attività ADA	CONOSCENZE
1	IND 06 Curare tutte le fasi del ciclo del cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.	1. Acquisizione delle prenotazioni 2. Gestione dell'accoglienza del cliente (check in) 3. Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici 5. Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero 6. Rilevamento della customer satisfaction	Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali, anche in lingua straniera Tecniche di rilevamento della customer satisfaction
2	IND 09 Gestire tutte le fasi del ciclo del cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale	1. Acquisizione delle prenotazioni 2. Gestione dell'accoglienza del cliente (check in) 3. Illustrazione dei servizi dell'albergo e turistici 4. Illustrazione dei servizi turistici fruibili sul territorio 5. Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero 6. Rilevamento della customer satisfaction 7. Gestione delle richieste del cliente e degli eventuali imprevisti	Metodologie e tecniche di gestione dell'accoglienza in relazione alla tipologia di servizi e la target di clientela Metodologie e tecniche di promozione territoriale Terminologia di settore e registri linguistici, anche in lingua straniera Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento
3	IND03 Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro	1. Acquisizione delle prenotazioni 2. Gestione dell'accoglienza del cliente (check in) 5. Assistenza al cliente durante il soggiorno alberghiero 6. Rilevamento della customer satisfaction	Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antiinfortunistica Normativa sulla tutela e sicurezza del cliente Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali

# SCHEDA DI OSSERVAZIONE

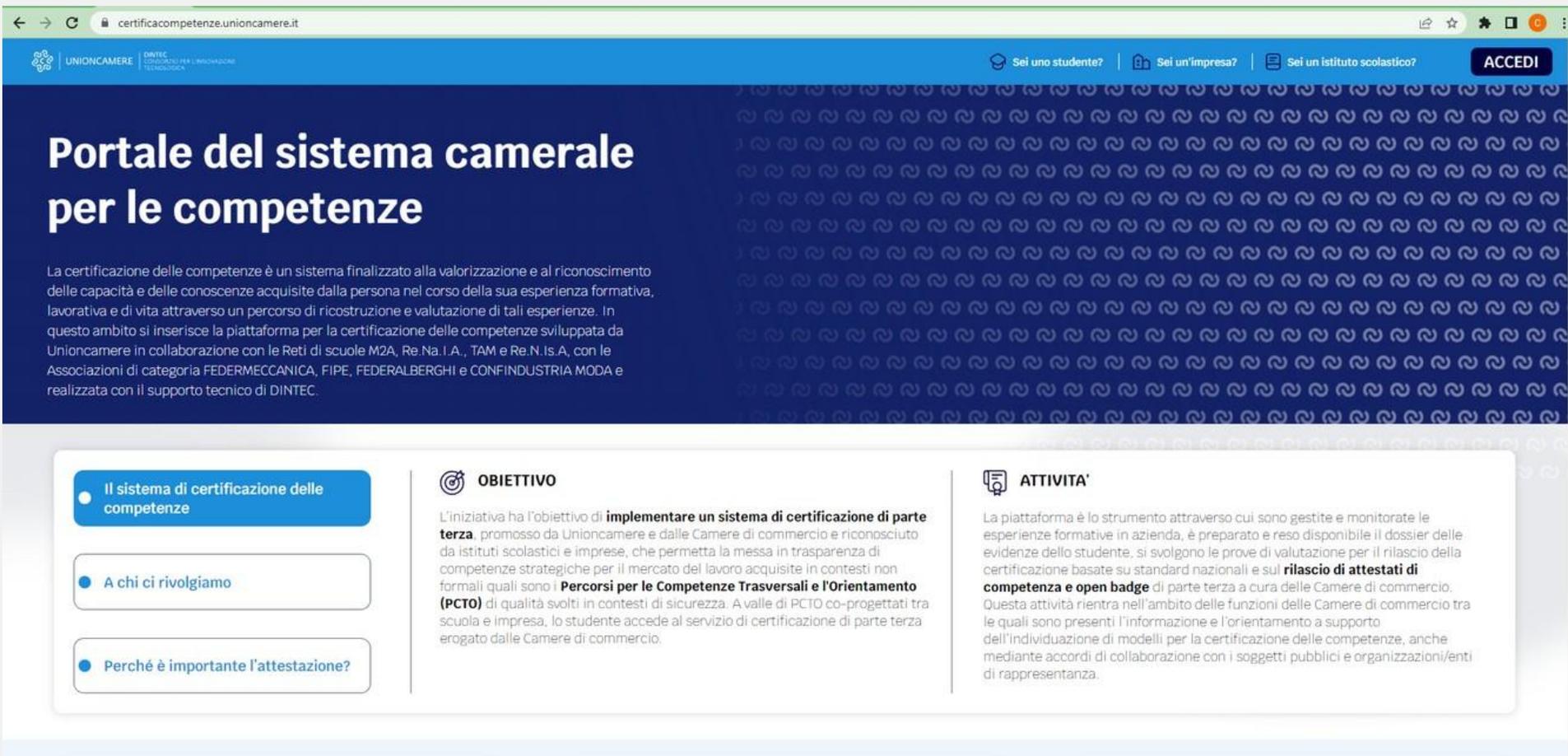
ADA.23.02.02 - Ricevimento e assistenza del cliente			4.2.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione				
ATTIVITÀ	OSSERVAZIONE	si/no	OSSERVAZIONE	si/no	OSSERVAZIONE	si/no	OSSERVAZIONE
Acquisizione delle prenotazioni	Fornisce, sulla base di una richiesta pervenuta, sia in forma scritta che orale, le informazioni richieste.		Richiede i dati necessari per la compilazione del modulo di prenotazione confermando in forma scritta le condizioni (tariffa, termine di cancellazione, metodo di pagamento)		Gestisce tutte le fasi della prenotazione anche in lingua straniera		
Gestione dell'accoglienza del cliente (check in)	Riceve il cliente prenotato verificando la completezza della prenotazione, integrando eventualmente le richieste, espletando le operazioni di registrazione previste dalla normativa nazionale ed assegnando la camera		Riceve il cliente espletando tutte le operazioni di check in anche in lingua straniera		Riceve il cliente che non ha prenotato, verificando la disponibilità immediata della camera sulla base della richiesta, concordando la tariffa ed interagendo con gli altri settori per implementare i servizi aggiuntivi, riconfigurando se necessario il piano occupazioni e gestendo tutte le problematiche		Accoglie, a fronte di una prenotazione già perfezionata o in walk-in, clienti con necessità particolari (persone con disabilità non dichiarate, comitive particolarmente numerose, ospiti congresso) riservando loro attenzioni e riconfigurando se necessario

# SCHEDA SOFT SKILLS

ISTITUZIONE SCOLASTICA .....			
Periodo di svolgimento delle attività di PCTO dal...		al....	
Alunno	Cognome .....	Nome .....	
Azienda .....	Tutor aziendale .....		
<b>Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare</b>	Presentarsi in modo professionale	1	In contesti strutturati e <b>sotto continua e diretta supervisione</b> , talvolta si presenta adeguatamente abbigliato per il ruolo da svolgere
		2	In contesti strutturati, si presenta adeguatamente abbigliato per il ruolo da svolgere e rispetta <b>in modo sufficientemente autonomo</b> le principali norme di
		3	In contesti strutturati, si presenta adeguatamente abbigliato per il ruolo da svolgere, rispetta <b>in modo autonomo</b> le norme di comportamento consone all'attività
		4	In contesti strutturati, si presenta adeguatamente abbigliato per il ruolo da svolgere, <b>rispetta in modo responsabile e consapevole</b> le norme di comportamento
	Lavorare con gli altri	1	In contesti strutturati e noti, <b>talvolta</b> si relaziona con i pari e opera, <b>se guidato</b> , nel rispetto del proprio ruolo
		2	In contesti strutturati e noti, si <b>relaziona in maniera adeguata</b> con i pari e opera in modo <b>sufficientemente autonomo</b> nel rispetto del proprio ruolo
		3	In contesti strutturati e noti, si <b>relaziona efficacemente</b> con i pari e <b>opera con soddisfacente padronanza</b> nel rispetto del proprio ruolo
		4	In contesti strutturati e noti, si <b>relaziona dimostrando prontezza e spirito di iniziativa</b> con i pari e <b>opera con padronanza</b> nel rispetto del proprio ruolo
	Gestire le relazioni professionali	1	In contesti strutturati e <b>se guidato</b> , conosce la gerarchia e alcune figure professionali della brigata
		2	In contesti strutturati, conosce <b>in maniera adeguata</b> le principali figure professionali della brigata e le regole basilari per lavorare in gruppo, riuscendo a inserirsi in modo <b>sufficientemente autonomo</b> in un gruppo di lavoro predisposto
		3	In contesti strutturati, conosce <b>in modo pertinente</b> sia la gerarchia e le figure professionali della brigata sia le regole per lavorare in gruppo, riuscendo a inserirsi <b>in modo autonomo</b> in un gruppo di lavoro predisposto e avvicinandosi adeguatamente ai compagni e al cliente
		4	In contesti strutturati, conosce <b>in modo approfondito</b> sia la gerarchia e le figure professionali della brigata sia le regole per lavorare in team, riuscendo a inserirsi <b>con spirito d'iniziativa</b> in un gruppo di lavoro predisposto e avvicinandosi con soddisfacente padronanza ai compagni e al cliente
	Gestire il tempo	1	Gestisce il proprio tempo di lavoro <b>se guidato</b>
		2	Utilizza in modo <b>sufficientemente adeguato</b> il tempo di lavoro
		3	Impiega in modo <b>efficace</b> il tempo a disposizione seguendo una pianificazione
		4	Impiega in modo <b>efficace</b> il tempo a disposizione, pianificando <b>autonomamente</b> le attività
Affrontare le situazioni	1	<b>Se guidato, talvolta</b> , affronta alcune situazioni impreviste	
	2	Affronta le situazioni impreviste <b>con il supporto</b> della figura di riferimento	
	3	Affronta le situazioni impreviste <b>proponendo</b> soluzioni alla figura di riferimento	
	4	Affronta le situazioni impreviste <b>attivando</b> adeguate soluzioni	
<b>Competenza in materia di cittadinanza</b>	Usare di tecnologie digitali	1	<b>Se guidato, talvolta</b> , utilizza gli strumenti informatici necessari allo svolgimento della mansione
		2	Conosce e utilizza in modo sufficientemente adeguato gli strumenti informatici necessari allo svolgimento della mansione
		3	Utilizza con padronanza gli strumenti informatici necessari allo svolgimento della mansione
		4	Utilizza con dimestichezza e <b>spirito critico</b> le tecnologie e i mezzi informatici in uso in azienda
	Rispettare l'ambiente	1	Se guidato assume comportamenti corretti di rispetto dell'ambiente nelle mansioni svolte
		2	Assume comportamenti adeguati di rispetto dell'ambiente e della sostenibilità economica
		3	Nelle mansioni svolte assume comportamenti consapevoli e responsabili nei confronti dello sviluppo economico sostenibile
		4	Svolge le mansioni anche prendendo iniziative autonome per evitare sprechi e agire nel rispetto e nella tutela dell'ambiente
	Rispettare regole condivise	1	Se supportato, <b>talvolta</b> , rispetta <b>alcune</b> regole condivise
		2	Rispetta le principali regole in modo <b>sufficientemente adeguato</b> , adattandosi a esplicite variazioni di <b>un contesto noto</b>
		3	Rispetta le regole <b>in modo pertinente</b> , rapportandosi al gruppo <b>in modo propositivo</b>
		4	Rispetta le regole <b>in modo consapevole</b> , interagendo proficuamente e con <b>spirito critico</b> all'interno di un gruppo
<b>Competenza imprenditoriale</b>	Cooperare e assumere incarichi	1	<b>Talvolta</b> coopera e, <b>se guidato</b> , assume incarichi
		2	Coopera <b>in modo sufficientemente autonomo e, se guidato</b> , assume incarichi
		3	Coopera e <b>assume incarichi</b> adattandosi alle esigenze di un contesto noto e li porta a termine in un modo <b>discretamente autonomo</b>
		4	Coopera e <b>assume incarichi in modo pertinente, portandoli a termine con spirito di iniziativa</b> e rispondendo alle esigenze di differenti contesti



<https://certificacompetenze.unioncamere.it/>



The screenshot shows the website's header with navigation links: "Sei uno studente?", "Sei un'impresa?", "Sei un istituto scolastico?", and an "ACCEDI" button. The main content area features a large blue banner with the title "Portale del sistema camerale per le competenze" and a descriptive paragraph. Below the banner are three columns: "Il sistema di certificazione delle competenze" (with sub-links "A chi ci rivolgiamo" and "Perché è importante l'attestazione?"), "OBIETTIVO" (describing the implementation of a third-party certification system), and "ATTIVITA'" (describing the platform's role in managing training experiences and issuing certificates).

## Portale del sistema camerale per le competenze

La certificazione delle competenze è un sistema finalizzato alla valorizzazione e al riconoscimento delle capacità e delle conoscenze acquisite dalla persona nel corso della sua esperienza formativa, lavorativa e di vita attraverso un percorso di ricostruzione e valutazione di tali esperienze. In questo ambito si inserisce la piattaforma per la certificazione delle competenze sviluppata da Unioncamere in collaborazione con le Reti di scuole M2A, Re.Na.I.A., TAM e Re.N.Is.A, con le Associazioni di categoria FEDERMECCANICA, FIPE, FEDERALBERGHI e CONFINDUSTRIA MODA e realizzata con il supporto tecnico di DINTEC.

### Il sistema di certificazione delle competenze

- A chi ci rivolgiamo
- Perché è importante l'attestazione?

### OBIETTIVO

L'iniziativa ha l'obiettivo di **implementare un sistema di certificazione di parte terza**, promosso da Unioncamere e dalle Camere di commercio e riconosciuto da istituti scolastici e imprese, che permetta la messa in trasparenza di competenze strategiche per il mercato del lavoro acquisite in contesti non formali quali sono i **Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO)** di qualità svolti in contesti di sicurezza. A valle di PCTO co-progettati tra scuola e impresa, lo studente accede al servizio di certificazione di parte terza erogato dalle Camere di commercio.

### ATTIVITA'

La piattaforma è lo strumento attraverso cui sono gestite e monitorate le esperienze formative in azienda, è preparato e reso disponibile il dossier delle evidenze dello studente, si svolgono le prove di valutazione per il rilascio della certificazione basate su standard nazionali e sul **rilascio di attestati di competenza e open badge** di parte terza a cura delle Camere di commercio. Questa attività rientra nell'ambito delle funzioni delle Camere di commercio tra le quali sono presenti l'informazione e l'orientamento a supporto dell'individuazione di modelli per la certificazione delle competenze, anche mediante accordi di collaborazione con i soggetti pubblici e organizzazioni/enti di rappresentanza.



# LA PIATTAFORMA ITER CERTIFICAZIONE



## ESAME DOCUMENTALE

VERIFICA DEL DOSSIER DELLE  
EVIDENZE:

- **Progetto formativo individuale**
- **Scheda osservazione evidenze esterne**
- **Foglio firme per verifica monte ore in imprese**



## TEST PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

I CANDIDATI CHE SUPERANO LA  
VERIFICA DOCUMENTALE SONO  
AMMESSI AL TEST/ESAME CHE  
SARÀ SOMMINISTRATO  
MEDIANTE LA PIATTAFORMA  
ONLINE CON LOGICA DI  
GAMIFICATION:

- **Prova per la verifica delle conoscenze**
- **Test per la verifica delle abilità e delle soft skills**



## VALUTAZIONE A CURA DI UNA COMMISSIONE TERZA

TUTTO IL PROCESSO E I  
RISULTATI DEL TEST SONO  
VALUTATI E VALIDATI DA UNA  
COMMISSIONE TERZA COMPOSTA  
DA ESPERTI CHE RILASCIANO, IN  
CASO DI ESITO POSITIVO:

- **L'attestato di competenza**
- **L'open badge**