

**AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
TURISMO E SPORT**

Denominazione della figura	16. OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
Indirizzi della figura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Strutture ricettive 2. Servizi del turismo
Referenziazioni della figura	Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. 5.2.1.3 Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati.
Referenziazioni della figura	Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):
	<ol style="list-style-type: none"> 55. Alloggio. 55.10 Alberghi e strutture simili. 55.20 Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni. 55.30 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte. 79. Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e servizi di prenotazione e attività connesse. 79.90 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio.
Descrizione sintetica della figura	<p>L'operatore interviene, a livello esecutivo, nel processo erogazione servizi di promozione ed accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività.</p> <p>La qualificazione nell'applicazione ed utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere, a seconda dell'indirizzo, attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente, con competenze nella prenotazione e assistenza, e nella evasione delle relative pratiche amministrativo contabili</p>
Processo di lavoro caratterizzante la figura:	<ol style="list-style-type: none"> A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Trattamento informazioni C. Amministrazione e contabilità
EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA FIGURA**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato. - Preparazione materiali, strumenti, macchine. - Verifica e manutenzione ordinaria strumenti e macchine. - Predisposizione e cura degli spazi di lavoro. 	1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.
	2. Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso.
	3. Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine.
	4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
B. TRATTAMENTO INFORMAZIONI <i>Attività:</i> - Acquisizione e archiviazione delle informazioni. - Organizzazione del materiale informativo. - Aggiornamento delle fonti.	5. Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto- servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento.
C. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ <i>Attività:</i> - Evasione delle prenotazioni e degli appuntamenti. - Registrazione ingressi, uscite e movimenti delle persone. - Registrazione incassi e pagamenti.	6. Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le indicazioni di appoggio e/o le istruzioni per predisporre le diverse fasi di attività • Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle attività da eseguire e dell'ambiente organizzativo • Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle attività nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale specifiche di settore • Applicare metodiche e tecniche per la gestione dei tempi di lavoro • Adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato 	<ul style="list-style-type: none"> • Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore • Principali terminologie tecniche di settore • Processi e cicli di lavoro del servizio di promozione e accoglienza • Tecniche di comunicazione organizzativa • Tecniche di pianificazione

COMPETENZA N. 2	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare materiali, strumenti e macchine per le diverse fasi di attività sulla base delle indicazioni di appoggio • Applicare procedure e tecniche di approntamento materiali, strumenti e macchine 	<ul style="list-style-type: none"> • Metodi e tecniche di approntamento materiali strumenti e macchine • Tipologie e caratteristiche dei principali materiali, strumenti e macchine del servizio di promozione e accoglienza

COMPETENZA N. 3	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare le tecniche di monitoraggio e verificare l'impostazione e il funzionamento degli strumenti e delle macchine • Utilizzare metodiche per individuare eventuali anomalie di funzionamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria degli strumenti e delle macchine • Procedure e tecniche di monitoraggio • Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

COMPETENZA N. 4	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare procedure, protocolli e tecniche di igiene, pulizia e riordino degli spazi di lavoro • Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare criteri di selezione delle informazioni • Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche 	<ul style="list-style-type: none"> • Principali software per la gestione dei flussi informativi • Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione • Terminologia tecnica specifica del settore, anche in lingua comunitaria

COMPETENZA N. 6	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare strumenti e programmi di gestione prenotazioni/appuntamenti • Applicare procedure per la registrazione di movimenti di persone • Adottare modalità di acquisizione e registrazione di incassi e pagamenti • Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati 	<ul style="list-style-type: none"> • Documenti amministrativi e contabili di base • Elementi di contabilità • Servizi internet

Denominazione dell'indirizzo 1	STRUTTURE RICETTIVE
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "Strutture ricettive" sono funzionali all'operatività nell'ambito delle strutture ricettive di diversa tipologia; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti all'erogazione dei servizi di prenotazione, check-in e check-out.
Attività caratterizzanti l'indirizzo	D.1 Erogazione servizi ricettivi

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
D.1 EROGAZIONE SERVIZI RICETTIVI <i>Attività:</i> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione e conferma prenotazioni. - Registrazione e congedo cliente. 	1. Effettuare procedure di prenotazione, check-in e check-out.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di prenotazione • Utilizzare strumenti a supporto delle attività di prenotazione • Applicare tecniche di accoglienza della clientela • Applicare procedure standard di check in e check out alberghiero 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa in materia di tutela della privacy • Tecniche di comunicazione • Tecniche di prenotazione

Denominazione dell'indirizzo 2	SERVIZI DEL TURISMO
Descrizione sintetica dell'indirizzo	Le competenze caratterizzanti l'indirizzo "servizi del turismo" sono funzionali all'operatività nel settore viaggio e turismo; nello specifico sostengono lo svolgimento di attività attinenti vendita di prodotti e servizi turistici
Attività caratterizzanti l'indirizzo	E.1 Erogazione servizi del turismo

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI L'INDIRIZZO**

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITÀ	COMPETENZE
E.1 EROGAZIONE SERVIZI DEL TURISMO <i>Attività:</i> – Vendita prodotto / servizio turistico.	1. Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili.

COMPETENZA N. 1	
ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di vendita pacchetti turistici e viaggi • Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati • Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio • Sistema turistico regionale • Tecniche di assistenza e accoglienza clienti • Tecniche strutturazione pacchetti turistici