

AREA PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

.....

<p>Denominazione della figura</p>	<p>16. OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA</p>
<p>Indirizzi della figura</p>	<p>1. Strutture ricettive 2. Servizi del turismo</p>
<p>Referenziamenti della figura</p>	<p>Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT):</p> <p>5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. 5.2.1.3 Addetti all'accogliimento, portieri di albergo ed assimilati.</p> <p>Classificazione attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):</p> <p>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.</p>
<p>Descrizione sintetica della figura</p>	<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>
<p>Processo di lavoro caratterizzante la figura:</p> <p>EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA</p>	<p>A. Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro B. Trattamento informazioni C. Amministrazione e contabilità</p>

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
<p>A. PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL PROPRIO LAVORO</p> <p><i>Attività:</i></p> <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. 	<p>1. Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.</p> <hr/> <p>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.</p> <hr/> <p>3. Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine.</p> <hr/> <p>4. Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>
<p>B. TRATTAMENTO INFORMAZIONI</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisizione e archiviazione delle informazioni. - Organizzazione del materiale informativo. - Aggiornamento delle fonti. 	<p>5. Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto-servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento.</p>
<p>C. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITA'</p> <p><i>Attività:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Evasione delle prenotazioni e degli appuntamenti. - Registrazione ingressi, uscite e movimenti delle persone. - Registrazione incassi e pagamenti. 	<p>6. Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto.</p>

COMPETENZA N. 1

ABILITA'

- 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

CONOSCENZE

- 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

ABILITA'

- 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

CONOSCENZE

- 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

ABILITA'

- 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

CONOSCENZE

- 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

ABILITA'

- 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

CONOSCENZE

- Elementi di ergonomia
- Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino

COMPETENZA N. 5

ABILITA'

- Applicare criteri di selezione delle informazioni
- Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche

CONOSCENZE

- 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

ABILITA'

- 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

CONOSCENZE

- Documenti amministrativi e contabili di base
- Elementi di contabilità
- Servizi internet

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

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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	COMPETENZE
D.1 EROGAZIONE SERVIZI RICETTIVI <i>Attività:</i> - Acquisizione e conferma prenotazioni. - Registrazione e congedo cliente.	1. Effettuare procedure di prenotazione, check-in e check-out.

COMPETENZA N. 1	
ABILITA'	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

PROCESSO DI LAVORO-ATTIVITA'	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	
ABILITA'	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 assistenza e accoglienza clienti • Tecniche strutturazione pacchetti turistici