

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
Edizione	2016
Indirizzi	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - STRUTTURE RICETTIVE • 2 - SERVIZI DEL TURISMO
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul 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
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<ul 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
Area professionale	TURISMO E SPORT
Sottoarea professionale	Servizi turistici
Descrizione	L'Operatore interviene, a livello esecutivo, nel processo di erogazione dei servizi di promozione ed accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. 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
Livello EQF	3

Processo di lavoro caratterizzante la figura	EROGAZIONE SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA <ul style="list-style-type: none"> ● A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro ● B - Trattamento informazioni ● C - Amministrazione e contabilità
---	---

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Pianificazione e organizzazione del proprio lavoro ATTIVITÀ <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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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
B - Trattamento informazioni ATTIVITÀ <ul style="list-style-type: none"> ● Acquisizione e archiviazione delle informazioni ● Organizzazione del materiale informativo ● Aggiornamento delle fonti 	<ul style="list-style-type: none"> ● 5 - Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento
C - Amministrazione e contabilità ATTIVITÀ <ul style="list-style-type: none"> ● Evasione delle prenotazioni e degli appuntamenti ● Registrazione ingressi, uscite e movimenti delle persone ● Registrazione incassi e pagamenti 	<ul style="list-style-type: none"> ● 6 - Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 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
- 5 - Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento
- 6 - Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

COMPETENZA N. 1

Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni

ABILITA' MINIME

- 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 ESSENZIALI

- 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**Approntare materiali, strumenti e macchine necessari alle diverse fasi di attività, sulla base della tipologia delle indicazioni e procedure previste e del risultato atteso****ABILITA' MINIME**

- 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 ESSENZIALI

- 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**Monitorare il funzionamento degli strumenti e delle macchine****ABILITA' MINIME**

- 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 ESSENZIALI

- 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**Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali****ABILITA' MINIME**

- 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 ESSENZIALI

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

COMPETENZA N. 5**Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento****ABILITA' MINIME**

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

CONOSCENZE ESSENZIALI

- 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**Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto****ABILITA' MINIME**

- 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 ESSENZIALI

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

Denominazione Indirizzo	1 - STRUTTURE RICETTIVE
Edizione	2016
Descrizione	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
Processo di lavoro caratterizzante la figura	<ul style="list-style-type: none"> • A - Erogazione servizi ricettivi

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Erogazione servizi ricettivi ATTIVITÀ <ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione e conferma prenotazioni • Registrazione e congedo cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

COMPETENZA N. 1	
<u>Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out</u>	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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 Indirizzo	2 - SERVIZI DEL TURISMO
Edizione	2016
Descrizione	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
Processo di lavoro caratterizzante la figura	<ul style="list-style-type: none"> • A - Erogazione servizi del turismo

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITÀ	COMPETENZE
A - Erogazione servizi del turismo ATTIVITÀ <ul style="list-style-type: none"> • Vendita prodotto/servizio turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili

COMPETENZA N. 1	
<u>Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili</u>	
ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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