

DENOMINAZIONE DELLA FIGURA	OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
DESCRIZIONE SINTETICA DELLA FIGURA	L'Operatore ai servizi di promozione e accoglienza 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 consente di svolgere, attività relative alla accoglienza, informazione e promozione in rapporto alle esigenze del cliente.
REFERENZIAZIONE QNQ/EQF	Livello 3
REFERENZIAZIONE ATECO ISTAT 2007	55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 79.90.11 Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento 79.90.19 Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca 79.11.00 Attività delle agenzie di viaggio 79.12.00 Attività dei <i>tour operator</i>
REFERENZIAZIONE CP ISTAT 2011	4.2.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici 4.2.1.6.0 Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio
CORRELAZIONE AI SETTORI ECONOMICO PROFESSIONALI	SETTORE: Servizi Turistici PROCESSO: Processo: Servizi di ricettività SEQUENZA DI PROCESSO: Ricevimento, assistenza e cura delle richieste del cliente e dell'alloggio e degli spazi comuni ADA.19.18.39 Ricevimento e assistenza del cliente PROCESSO: Servizi di viaggio e accompagnamento SEQUENZA DI PROCESSO: Sviluppo di piani di promozione turistica ADA.19.19.43 Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale PROCESSO: Servizi di viaggio e accompagnamento SEQUENZA DI PROCESSO: Composizione ed erogazione di offerte turistiche ADA.19.20.45 Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

- Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali, ecc.) e del sistema di relazioni.
- Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso
- Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente

AREE DI ATTIVITA'(ADA) AFFERENTI	DESCRITTIVI DELLE COMPETENZE CONNOTATIVE
ADA.19.18.39 Ricevimento e assistenza del cliente ADA.19.19.43 Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale	Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento
ADA.19.18.39 Ricevimento e assistenza del cliente ADA.19.19.43 Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale	Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto
ADA.19.18.39 Ricevimento e assistenza del cliente	Effettuare procedure di prenotazione, <i>check in</i> e <i>check out</i>
ADA.19.19.43 Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale l'ADA.19.20.45 Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi	Promuovere le opportunità ed i servizi turistici disponibili.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI RICORSIVE

COMPETENZA

Definire e pianificare fasi delle operazioni da compiere, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, sulla base delle istruzioni ricevute, della documentazione di appoggio (schemi, disegni, procedure, distinte materiali) e del sistema di relazioni.

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli, distinte materiali) e/o istruzioni per predisporre le diverse fasi di lavorazione/servizio - Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro relativi alle peculiarità delle/dei lavorazioni/servizi da eseguire e dell'ambiente lavorativo/organizzativo - Applicare modalità di pianificazione e organizzazione delle/dei lavorazioni/servizi e 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore/processo - Principali terminologie tecniche di settore/processo - Processi, cicli di lavoro e ruoli nelle lavorazioni di settore/processo - Elementi di comunicazione professionale - Tecniche di pianificazione

COMPETENZA

Approntare, monitorare e curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature e macchinari necessari alle diverse fasi di lavorazione/servizio sulla base della tipologia di materiali da impiegare, delle indicazioni/procedure previste, del risultato atteso.

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Individuare strumenti, utensili, attrezzature, macchinari per le diverse fasi di lavorazione sulla base delle indicazioni di appoggio (schemi, disegni, procedure, modelli) - Applicare procedure e tecniche di approntamento strumenti, attrezzature, macchinari, utensili di settore - Adottare modalità e comportamenti per la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore - Utilizzare metodiche per individuare livelli di usura ed eventuali anomalie di funzionamento di strumenti e macchinari di settore 	<ul style="list-style-type: none"> - Metodi e tecniche di approntamento/avvio - Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore - Strumenti e sistemi di rappresentazione grafica convenzionale di settore - Tipologie delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore - Tipologie e caratteristiche dei materiali di settore impiegati - Procedure e tecniche di monitoraggio, l'individuazione e la valutazione del funzionamento delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore - Tecniche e metodiche di mantenimento e di manutenzione ordinaria delle principali attrezzature, macchinari, strumenti, utensili di settore

COMPETENZA

Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé, per altri e per l'ambiente.

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">- Identificare figure e norme di riferimento al sistema di prevenzione/protezione di settore- Individuare le situazioni di rischio relative al proprio lavoro e le possibili ricadute su altre persone- Individuare i principali segnali di divieto, pericolo e prescrizione tipici del settore- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro e con la salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza- Utilizzare i dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore- Attuare i principali interventi di primo soccorso nelle situazioni di emergenza	<ul style="list-style-type: none">- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore- Metodi per l'individuazione e il riconoscimento delle situazioni di rischio nel settore- Normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore- Nozioni di primo soccorso- Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI CONNOTATIVE

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

COMPETENZA	
Effettuare procedure di prenotazione, <i>check in</i> e <i>check out</i> .	
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 <i>check in</i> e <i>check out</i> alberghiero 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa in materia di tutela della privacy - Tecniche di comunicazione - Tecniche di prenotazione

COMPETENZA	
Promuovere le opportunità ed i servizi turistici disponibili.	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Applicare tecniche di promozione di attività turistiche - 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 e locale - Tecniche assistenza e accoglienza clienti - Tecniche strutturazione pacchetti turistici