

***Operatore ai servizi
di promozione ed accoglienza***

Standard della Figura nazionale

Denominazione della figura	OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA
Indirizzi della figura	<ul style="list-style-type: none"> - Strutture ricettive - Servizi del turismo
Referenziamenti della figura	5 Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi 5213 Addetti all'accoglimento, portieri di albergo ed assimilati
Professioni NUP/ISTAT correlate	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
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	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 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.</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>

Competenze tecnico professionali in esito al triennio (*)

L'operatore ai servizi di promozione ed accoglienza è in grado di :

- 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 di fruibilità e aggiornamento
- 6 Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

In esito all'indirizzo "Strutture recettive", è inoltre in grado di:

1. Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

In esito all'indirizzo "Servizi del turismo", è inoltre in grado di:

1. Rendere fruibili le opportunità ed i servizi turistici disponibili

(*) Lo standard minimo nazionale è costituito dalle competenze tecnico professionali caratterizzanti la Figura e dalle competenze di uno o più indirizzi della Figura.

COMPETENZA N. 1

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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

ABILITA' MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI
<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	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

COMPETENZA N. 1	
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 dell'indirizzo	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

COMPETENZA N. 1

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