

## Operatore ai servizi di promozione e accoglienza

 **SETTORE 23. [Servizi turistici](#)**

REPERTORIO - Istruzione e Formazione Professionale triennale - IeFP triennale

 EQF - 3

### AdA associate alla Qualificazione

ADA.23.02.02 (ex ADA.19.18.39) - Ricevimento e assistenza del cliente

ADA.23.03.02 (ex ADA.19.19.43) - Accoglienza di visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale

ADA.23.03.04 (ex ADA.19.20.45) - Accoglienza e supporto operativo al cliente nell'acquisto di viaggi

### Competenze

**Titolo:** Acquisire ed archiviare informazioni sul prodotto/servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità e aggiornamento

Attività associate alla Competenza

#### 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 in una lingua comunitaria

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

Applicare criteri di selezione delle informazioni

Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle

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

**Titolo: Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto**

Attività associate alla Competenza

#### **CONOSCENZE**

Documenti amministrativi contabili di base  
Elementi di contabilità  
Servizi internet

#### **ABILITÀ/CAPACITÀ**

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  
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  
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

**Titolo: Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out.**

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Normativa in materia di tutela della privacy  
Tecniche di comunicazione  
Tecniche di prenotazione

### ABILITÀ/CAPACITÀ

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  
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  
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

**Titolo: Promuovere le opportunità ed i servizi turistici disponibili**

Attività associate alla Competenza

### CONOSCENZE

Elementi di storia, arte, geografia e cultura del territorio  
Sistema turistico regionale e locale  
Tecniche assistenza e accoglienza clienti  
Tecniche strutturazione pacchetti turistici

## ABILITÀ/CAPACITÀ

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 del cliente  
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 del cliente  
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 del cliente

**Titolo:** 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.

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

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

## ABILITÀ/CAPACITÀ

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  
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  
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

**Titolo: 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**

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

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

## ABILITÀ/CAPACITÀ

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

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

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

**Titolo: 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**

Attività associate alla Competenza

## CONOSCENZE

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

## ABILITÀ/CAPACITÀ

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  
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  
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

## Codici ISTAT CP2021 associati

<b>Codice</b>	<b>Titolo</b>
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
3.4.1.4.0	Agenti di viaggio
4.2.1.6.0	Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio

## Codici ISTAT ATECO associati

<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting
56.29.10	Mense
56.29.20	Catering continuativo su base contrattuale
56.30.00	Bar e altri esercizi simili senza cucina
55.90.20	Alloggi per studenti e lavoratori con servizi accessori di tipo alberghiero
55.30.00	Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte
55.20.52	Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
55.20.51	Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast, residence
55.20.40	Colonie marine e montane
55.20.30	Rifugi di montagna



<b>Codice Ateco</b>	<b>Titolo Ateco</b>
55.20.20	Ostelli della gioventù
55.20.10	Villaggi turistici
55.10.00	Alberghi
79.90.19	Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio nca
79.90.11	Servizi di biglietteria per eventi teatrali, sportivi ed altri eventi ricreativi e d'intrattenimento
79.11.00	Attività delle agenzie di viaggio
79.12.00	Attività dei tour operator

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso  
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2024 INAPP | All Rights Reserved