

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

Codice	Titolo
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

Codice Ateco	Titolo Ateco
56.10.11	Ristorazione con somministrazione
56.10.50	Ristorazione su treni e navi
56.21.00	Catering per eventi, banqueting

Codice Ateco	Titolo Ateco
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
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 2019 INAPP | All Rights Reserved