

OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA

Ai sensi della DGR n. 914 del 9/7/2020 "Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale ex L. 53/2003 e D.Lgs. n. 226/2005"

COMPETENZA RICORSIVA 1

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

Compiti operativi	livello di autonomia ¹				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte ²	sì	
<input type="checkbox"/> Consultare la pianificazione delle attività di ricevimento e la documentazione relativa a specifici fabbisogni/richieste del cliente e/o delle attività culturali e sportive da promuovere e/o dei servizi da vendere (es. biglietti/eventi culturali/sportivi)					✓ Comprensione della terminologia di settore				
					✓ Comprensione della pianificazione delle attività di ricevimento e/o delle attività da promuovere e/o di vendita secondo l'offerta turistica del territorio				
					✓ Comprensione della documentazione specifica relativa ai fabbisogni/richieste del cliente				
<input type="checkbox"/> Pianificare le fasi di lavoro secondo le indicazioni e la documentazione specifica					✓ Comprensione del servizio da realizzare e delle indicazioni ricevute				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Rispetto delle procedure aziendali				
<input type="checkbox"/> Organizzare il proprio lavoro sulla base delle procedure e tempistiche definite nella pianificazione e condivise con il responsabile					✓ Pianificazione delle fasi di lavoro [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Rispetto delle procedure e tempistiche definite nella pianificazione				
					✓ Organizzazione del lavoro anche attraverso la condivisione con il proprio responsabile [Valutare il risultato dell'azione]				

¹ 0= ASSISTE; 1= COLLABORA ALL'ESECUZIONE; 2= ESEGUE SECONDO LE INDICAZIONI E CON LA SUPERVISIONE DI UN RESPONSABILE; 3= ESEGUE IN AUTONOMIA CON LA SUPERVISIONE DI UN RESPONSABILE

² Inserire nelle note elementi che rendono l'azione efficiente e/o efficace solo in parte, ossia gli errori effettuati.

COMPETENZA RICORSIVA 2

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

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Consultare le fasi del servizio per individuare strumenti, attrezzature (pc, stampanti, fotocopiatrice, fax, ecc) e materiali informativi necessari per il servizio					✓ Comprensione della terminologia di settore				
					✓ Comprensione delle fasi del servizio				
					✓ Rispetto delle procedure aziendali				
					✓ Individuazione di strumenti, attrezzature e materiali informativi necessari per il servizio [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Verificare la disponibilità di strumenti, attrezzature e materiali informativi necessari					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Individuazione in ufficio/laboratorio/magazzino di strumenti, attrezzature e materiali informativi necessari [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Segnalare strumenti, attrezzature e materiali informativi mancanti al responsabile e collaborare all'individuazione di soluzioni alternative					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Segnalazione di strumenti, attrezzature e materiali informativi mancanti [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Collaborazione all'individuazione di soluzioni alternative. [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Predisporre e verificare l'impostazione di strumenti, attrezzature, software e materiale informativo previsti dal servizio					✓ Comprensione degli strumenti, attrezzature e dei software dedicati				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				

COMPETENZA RICORSIVA 2

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

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Impostazione degli strumenti, attrezzature, software e materiale informativo previsti dal servizio [Valutare il risultato dell'azione]				
☐ Segnalare al responsabile eventuali non conformità nel funzionamento strumenti, attrezzature, software e materiale informativo					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Segnalazione delle eventuali non conformità [Valutare il risultato dell'azione]				
☐ Effettuare le operazioni di manutenzione ordinaria di strumenti e attrezzature (pc, stampanti, fotocopiatrice, fax, ecc)					✓ Comprensione del piano di manutenzione				
					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Utilizzo DPI				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Esecuzione della manutenzione ordinaria secondo le scadenze del piano [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

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

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Individuare e valutare le fonti più affidabili ed aggiornate da cui trarre le informazioni sia on line che cartacee					✓ Comprensione del prodotto/servizio da realizzare				
					✓ Comprensione delle diverse fonti di informazione disponibili				
					✓ Individuazione delle fonti da cui trarre informazioni [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative (eventi/manifestazioni), itinerari e strutture del territorio					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Analisi delle informazioni contenute nelle diverse fonti selezionate				
					✓ Selezione le informazioni sull'offerta di iniziative (eventi/manifestazioni), itinerari e strutture del territorio [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Organizzare il materiale informativo in funzione delle proposte					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione				
					✓ Utilizzo software				
					✓ Organizzazione del materiale selezionato [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Archiviare le informazioni cartacee, informatizzate e da banche dati					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software per la gestione delle informazioni e per la loro archiviazione				
					✓ Archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate e da banche dati [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2
Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Acquisire le richieste di informazioni e prenotazioni (on line, telefonica o in presenza)					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo telefono, e-mail, portale web e fax				
					✓ Acquisizione delle richieste di informazioni e prenotazioni [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Verificare la disponibilità ricettiva					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software di gestione delle prenotazioni				
					✓ Verifica della disponibilità ricettiva [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Formulare e inviare la proposta di ospitalità o di viaggio (anche in lingua straniera) e il relativo preventivo					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo telefono, e-mail, portale web e fax				
					✓ Formulazione della proposta di ospitalità o di viaggio [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Formulazione del preventivo [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Invio proposta di ospitalità o di viaggio comprensiva di preventivo [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Elaborare il contratto di vendita					✓ Rispetto della normativa del settore turistico e degli elementi di un contratto di vendita				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software gestionali				
					✓ Elaborazione del contratto di vendita [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Emettere voucher/documenti di viaggio					✓ Rispetto della normativa vigente in materia di turismo, ambiente, salute e sicurezza				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software gestionali				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2
Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Predisposizione dei documenti di viaggio (UE, Area Schengen ed extra UE)/voucher [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Compilazione del voucher [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Emissione del voucher e dei documenti di viaggio [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Emettere documenti contabili (fatture e/o ricevute fiscali)					✓ Rispetto della normativa vigente in materia fiscale, amministrativa e contabile				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software gestionali				
					✓ Compilazione di documenti contabili [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Rispondere ad eventuali richieste di variazione da parte del cliente					✓ Emissione di documenti contabili [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione delle richieste di variazione del cliente				
					✓ Rispetto della normativa del settore turistico				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software gestionali				
<input type="checkbox"/> Gestire disdette ed eventuali rimborsi					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Risposta ad eventuali richieste di variazione da parte del cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Rispetto della normativa del settore turistico				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software gestionali				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Relazione con i fornitori dei servizi				
					✓ Chiarezza espositiva				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2
Evadere le pratiche amministrativo-contabili relative al prodotto / servizio offerto

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Gestione di disdette ed eventuali rimborsi [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Accettare e registrare le prenotazioni già perfezionate o in walk-in utilizzando i software specifici					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software di gestione delle prenotazioni				
					✓ Accettazione della prenotazione già perfezionata				
					✓ Accettazione della prenotazione di clienti in walk-in [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Registrazione della prenotazione [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Accogliere il cliente e verificare la completezza della prenotazione integrando eventuali ulteriori richieste (check in)					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software di gestione delle prenotazioni				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Comprensione di eventuali ulteriori richieste del cliente non comunicate in precedenza				
					✓ Verifica della completezza della prenotazione [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Ricevere i clienti con necessità particolari (persone con disabilità, gruppi, ecc) e gestione animali da compagnia					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software di gestione delle prenotazioni				
					✓ Comprensione delle necessità particolari				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Individuazione di strumenti/materiali personalizzati				
<input type="checkbox"/> Espletare le operazioni di registrazione previste dalla normativa nazionale					✓ Comprensione e rispetto della normativa nazionale in materia di registrazione dei clienti (invio scheda di notificazione/modulo privacy/modello C59 Istat)				
					✓ Riconoscimento documenti identità validi e ammessi per la registrazione				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo software di gestione delle prenotazioni				
					✓ Registrazioni clienti [Valutare il risultato dell'azione]				
					✓ Comprensione dei servizi interni standard				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Illustrare al cliente i servizi interni standard e quelli esterni convenzionati					✓ Comprensione dei servizi esterni convenzionati				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Chiarezza espositiva				
					✓ Illustrazione dei servizi interni ed esterni al cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti					✓ Applicazione procedure aziendali				
					✓ Relazione con i colleghi				
					✓ Gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in					✓ Applicazione procedure aziendali				
					✓ Relazione con i colleghi				
					✓ Verifica degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Interagire con il reparto <i>food and beverage</i> per comunicare l'arrivo del cliente ed eventuali richieste specifiche					✓ Applicazione procedure aziendali				
					✓ Relazione con i colleghi				
					✓ Gestione delle richieste specifiche del cliente con il reparto food and beverage [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Rispondere alle esigenze del cliente durante il soggiorno alberghiero (live in)					✓ Applicazione procedure aziendali				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Risposta alle esigenze del cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Prenotare i servizi esterni convenzionati					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo telefono, e-mail, portale web e fax				
					✓ Relazione con i gestori dei servizi esterni				
					✓ Relazione con il cliente				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 3
Effettuare procedure di prenotazione, check in e check out

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
					✓ Prenotazione dei servizi esterni convenzionati [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Rilevare e risolvere eventuali criticità segnalate dal cliente o dal personale della struttura					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Rilevazione delle eventuali criticità segnalate dal cliente o dal personale della struttura				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Relazione con il personale della struttura				
					✓ Risoluzione delle eventuali criticità segnalate dal cliente o dal personale della struttura [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Somministrare un questionario di gradimento del servizio					✓ Comprensione del questionario				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Somministrazione del questionario di gradimento del servizio offerto [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Gestire il congedo del cliente (check-out) ed eventuale fase post					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Utilizzo software di gestione				
					✓ Gestione del congedo del cliente (check-out) ed eventuale fase post [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 4
Promuovere le opportunità ed i servizi turistici disponibili

Compiti operativi	livello di autonomia				Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
	0	1	2	3		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Dare informazioni dettagliate relative ad un prodotto turistico (tipologia e caratteristiche prodotto, documenti, procedure sanitarie, assicurazioni, ecc)					✓ Comprensione del prodotto turistico da promuovere				
					✓ Comprensione e utilizzo delle strategie di marketing aziendali				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Chiarezza e completezza delle informazioni fornite sul prodotto turistico [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Proporre al cliente viaggi/servizi turistici corrispondenti alle sue richieste					✓ Comprensione delle esigenze del cliente				
					✓ Comprensione del catalogo dei viaggi/servizi turistici disponibili				
					✓ Comprensione e utilizzo delle strategie di marketing aziendali				
					✓ Relazione con il cliente				
					✓ Chiarezza e completezza delle informazioni fornite sul prodotto turistico				
					✓ Formulazione di proposte di viaggio/servizi turistici [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Contattare strutture, servizi ed istituti pubblici e privati					✓ Comprensione delle richieste del cliente				
					✓ Rispetto della normativa del settore turistico				
					✓ Applicazione delle procedure aziendali				
					✓ Utilizzo strumenti di comunicazione				
					✓ Utilizzo software gestionali				
					✓ Relazione con strutture, servizi ed istituti pubblici e privati				
					✓ Contatto di strutture, servizi ed istituti pubblici e privati [Valutare il risultato dell'azione]				