

TECNICO SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA

Indirizzo “Ricettività turistica”

Indirizzo “Agenzie turistiche”

Indirizzo “Convegnistica ed eventi culturali”

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 TECNICO PROFESSIONALE COMUNE AGLI INDIRIZZI 2

Collaborare alla progettazione/miglioramento di prodotti/servizi, rilevando e interpretando dati e informazioni

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte ¹	sì	
<input type="checkbox"/> Collaborare alla rilevazione e all'analisi delle tendenze del settore	✓ Comprensione e analisi dell'andamento del mercato e della concorrenza				
	✓ Comprensione e analisi delle tendenze/studi di settore				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Utilizzo di pc e <i>software</i> (anche di elaborazione dati)				
	✓ Collaborazione alla rilevazione e analisi delle tendenze del settore [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare alla rilevazione e all'analisi delle tendenze delle esigenze del cliente	✓ Comprensione e analisi delle tendenze delle esigenze del cliente				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Predisposizione di questionari di <i>customer satisfaction</i> per i propri clienti				
	✓ Somministrazione dei questionari di <i>customer satisfaction</i> ai propri clienti anche attraverso l'utilizzo dei social media e delle piattaforme informatiche				
	✓ Analisi dei dati rilevati attraverso i questionari di <i>customer satisfaction</i>				
	✓ Analisi dei <i>feedback</i> ricevuti sui social media e piattaforme web in merito ai servizi ricevuti				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , <i>social media</i> e piattaforme web				
	✓ Comunicazione, interazione e ascolto del cliente				
	✓ Collaborazione alla rilevazione e analisi delle tendenze delle esigenze del cliente [Valutare il risultato dell'azione]				

¹ Inserire nelle note elementi che rendono l'azione efficiente e/o efficace solo in parte, ossia gli errori effettuati.

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE COMUNE AGLI INDIRIZZI 2

Collaborare alla progettazione/miglioramento di prodotti/servizi, rilevando e interpretando dati e informazioni

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte ¹	sì	
<input type="checkbox"/> Analizzare punti di forza e criticità della struttura/servizio	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Comprensione e analisi dei prodotti/ servizi offerti				
	✓ Comprensione delle analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente				
	✓ Utilizzo di pc e <i>software</i> (anche di elaborazione dati)				
	✓ Analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura/servizio [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare all'individuazione di nuove tipologie di prodotto in rapporto a <i>target</i> / esigenze di clientela	✓ Conoscenza e analisi delle risorse e opportunità del territorio				
	✓ Comprensione e analisi dei servizi offerti dai <i>competitor</i> diretti				
	✓ Comprensione delle analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , <i>social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Collaborazione all'individuazione di nuove tipologie di prodotto in rapporto a <i>target</i> / esigenze di clientela [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare alla definizione di standard di qualità della struttura / servizio	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE COMUNE AGLI INDIRIZZI 2

Collaborare alla progettazione/miglioramento di prodotti/servizi, rilevando e interpretando dati e informazioni

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte ¹	sì	
	✓ Comprensione e analisi degli standard di qualità offerti dai competitor diretti				
	✓ Comprensione e analisi delle esigenze dei clienti in termini di standard di qualità				
	✓ Partecipazione attiva nel corso dell'attività [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare all'analisi dei costi e del budget aziendale	✓ Comprensione e analisi dei prezzi relativi ai servizi offerti dai competitor diretti e delle tendenze del mercato				
	✓ Analisi dei costi e verifica dei <i>budget</i> aziendali				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , <i>social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Collaborazione all'analisi dei costi e del budget aziendale [Valutare il risultato dell'azione]				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE COMUNE AGLI INDIRIZZI 3

Concorrere alla promozione del servizio offerto curandone la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Contribuire ad individuare il posizionamento dell'offerta di servizi e della struttura di ricettività	✓ Comprensione e analisi dei servizi offerti dai <i>competitor</i> diretti e, di tipologie e <i>standard</i> dei servizi ricettivi e turistici del territorio				
	✓ Comprensione e analisi dei servizi offerti dalla propria struttura				
	✓ Comprensione e analisi del <i>target</i> di riferimento				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Individuazione del posizionamento dell'offerta dei servizi e della struttura di ricettività [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Contribuire all'individuazione di risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio da promuovere in funzione al proprio servizio/struttura	✓ Analisi delle risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio				
	✓ Individuazione delle modalità più efficaci di promozione rispetto al target di clientela				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
<input type="checkbox"/> Contribuire all'ideazione di progetti promozionali	✓ Individuazione delle risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio da promuovere in funzione al proprio servizio/struttura [Valutare il risultato dell'azione]				
	✓ Analisi delle risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio				
	✓ Conoscenza di tipologie e <i>standard</i> dei servizi ricettivi e turistici del territorio				
	✓ Individuazione delle modalità più efficaci di promozione rispetto al target di clientela				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e <i>copyright</i>				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE COMUNE AGLI INDIRIZZI 3

Concorrere alla promozione del servizio offerto curandone la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc, software, social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Collaborazione all'ideazione di progetti promozionali [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Predisporre ed utilizzare linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e <i>copyright</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc, software, social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Predisposizione e utilizzo di linguaggi, contenuti, immagini in funzione del contesto operativo e dell'obiettivo da raggiungere [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Aggiornare i materiali promozionali e informativi	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc, software, social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Analisi dei risultati delle attività promozionali già realizzate				
	✓ Selezione degli elementi da valorizzare e promuovere in termini di servizi offerti e <i>standard</i> di qualità predisposti				
	✓ Individuazione del <i>target</i> di destinazione del materiale da aggiornare				
	✓ Aggiornamento dei materiali promozionali e informativi [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare all'individuazione di canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni	✓ Comprensione del <i>target</i> di riferimento della campagna promozionale				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				

COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE COMUNE AGLI INDIRIZZI 3

Concorrere alla promozione del servizio offerto curandone la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , social media e piattaforme web				
	✓ Individuazione di canali promozionali e strumenti di trasmissione delle informazioni [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Curare la comunicazione sui social media	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , social media e piattaforme web				
	✓ Cura della comunicazione sui social media [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Contribuire alla realizzazione di progetti multi-canale al fine di promuovere l'azienda o specifiche attività/servizi	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Comprensione e analisi dei diversi canali promozionali				
	✓ Selezione dei diversi canali promozionali				
	✓ Interazione con i diversi soggetti coinvolti nella campagna promozionale (radio/tv/giornali/tipografie ecc.)				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , social media e piattaforme web				
	✓ Contribuzione alla realizzazione di progetti multi-canale [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare alla gestione efficace dei contatti <i>on-line</i> con la clientela	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , social media e piattaforme web				
	✓ Relazione con il cliente				
	✓ Collaborazione alla gestione efficace dei contatti <i>on-line</i> con la clientela [Valutare il risultato dell'azione]				

INDIRIZZO "RICETTIVITÀ TURISTICA"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Ottimizzare il servizio di ricevimento, accoglienza e assistenza dell'ospite/cliente in base alle strategie aziendali

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Collaborare alla progettazione dell'allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione	✓ Comprensione e analisi della tipologia e dei fabbisogni della clientela <i>target</i>				
	✓ Comprensione e analisi dei punti di forza e dei vincoli degli spazi disponibili				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Utilizzo DPI				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo strumenti, <i>pc</i> , <i>software</i>				
	✓ Collaborazione alla progettazione dell'allestimento degli spazi [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Rilevare il fabbisogno del cliente in fase di accoglienza	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Relazione con il cliente				
	✓ Predisposizione <i>format</i> di rilevazione fabbisogni				
	✓ Somministrazione <i>format</i> di rilevazione fabbisogni				
	✓ Utilizzo di una lingua internazionale				
	✓ Rilevazione del fabbisogno del cliente in fase di accoglienza [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare nella verifica della funzionalità e dell'efficacia dell'organizzazione del <i>front-office</i>	✓ Comprensione e analisi della tipologia e dei fabbisogni della clientela <i>target</i>				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Analisi dei <i>feedback</i> dei clienti rispetto al servizio fornito dal front office				

INDIRIZZO "RICETTIVITÀ TURISTICA"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Ottimizzare il servizio di ricevimento, accoglienza e assistenza dell'ospite/cliente in base alle strategie aziendali

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
	✓ Interazione con il gruppo di lavoro del ricevimento per verificare eventuali criticità percepite nell'organizzazione del <i>front office</i> (turni, conoscenze linguistiche, ecc.)				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , social media, piattaforme web				
	✓ Collaborazione nella verifica della funzionalità e dell'efficacia dell'organizzazione del <i>front-office</i> [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Formulare proposte di miglioramento degli <i>standard</i> di ricevimento e accoglienza	✓ Comprensione e analisi della tipologia e dei fabbisogni della clientela <i>target</i>				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Analisi dei risultati delle rilevazioni sui fabbisogni dei clienti in fase di accoglienza e sulla <i>customer satisfaction</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc e <i>software</i>				
	✓ Formulazione di proposte di miglioramento degli <i>standard</i> di ricevimento e accoglienza [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Relazionarsi con i clienti	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Comprensione della tipologia e dei fabbisogni della clientela <i>target</i>				
	✓ Comprensione delle necessità dei clienti				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Proattività nella risposta alle esigenze/necessità espresse dal cliente				
	✓ Utilizzo di una lingua internazionale				
<input type="checkbox"/> Relazionarsi con lo <i>staff</i> aziendale per ottimizzare l'erogazione dei servizi in base alla politica di vendita	✓ Relazione con il cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Comprensione dei diversi reparti della struttura ricettiva e dei ruoli del personale				

INDIRIZZO "RICETTIVITÀ TURISTICA"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Ottimizzare il servizio di ricevimento, accoglienza e assistenza dell'ospite/cliente in base alle strategie aziendali

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Formulazione di proposte per l'ottimizzazione dei servizi da erogare				
	✓ Relazione con lo <i>staff</i> aziendale per ottimizzare l'erogazione dei servizi in base alla politica di vendita [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Proporre eventuali promozioni/offerte/sconti adeguate al raggiungimento degli obiettivi strategico – commerciali	✓ Comprensione e analisi di tecniche di <i>marketing</i>				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Comprensione e analisi degli obiettivi strategico-commerciali				
	✓ Analisi dei costi del servizio				
	✓ Eventuali proposte di promozioni/offerte/sconti adeguate al raggiungimento degli obiettivi strategico –commerciali [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Elaborare dati per la redazione dei <i>report</i> periodici dei risultati intermedi e finali della struttura	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc</i> e <i>software</i>				
	✓ Elaborazione dei dati per la redazione dei <i>report</i> periodici dei risultati intermedi e finali della struttura [Valutare il risultato dell'azione]				

INDIRIZZO "AGENZIE TURISTICHE"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Predisporre un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Analizzare le esigenze del cliente	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Interlocuzione con il cliente per fare emergere in maniera completa le esigenze/vincoli di viaggio in termini di destinazione e servizi				
	✓ Comprensione delle richieste/esigenze/vincoli del cliente				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , social media e piattaforme web				
	✓ Analisi delle esigenze del cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Individuare soluzioni e proposte per creare il pacchetto turistico (destinazione/pernottamenti/trasporti/assicurazioni)	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Analisi delle destinazioni di viaggio compatibili con le richieste/vincoli del cliente e con i requisiti di stagionalità				
	✓ Analisi della tipologia di servizi da inserire nel pacchetto turistico				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Individuazione di soluzioni e proposte di prodotto/servizio [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Organizzare i diversi servizi compresi nel pacchetto turistico (trasporto, pernottamento, di assicurazioni per viaggi)	✓ Comprensione e analisi dei requisiti amministrativi/assicurativi/sanitari relativi alla destinazione individuata (documenti di viaggio, visto, assicurazione, vaccini obbligatori ecc.)				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				

INDIRIZZO "AGENZIE TURISTICHE"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Predisporre un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Analisi dei fornitori dei servizi				
	✓ Selezione dei fornitori				
	✓ Interlocuzione con i fornitori				
	✓ Analisi e comparazione dei prezzi proposti				
	✓ Individuazione di più opzioni con prezzi differenziati				
	✓ Organizzazione de servizi [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Predisporre il preventivo	✓ Analisi delle diverse componenti del pacchetto turistico				
	✓ Composizione dei prezzi con riferimento alle diverse proposte/ipotesi di prezzo				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Indicazione esplicita dei servizi compresi nel preventivo (quota comprende/non comprende)				
	✓ Individuazione delle modalità di pagamento				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , social media e piattaforme web				
✓ Predisposizione del preventivo [Valutare il risultato dell'azione]					
<input type="checkbox"/> Presentare al cliente le soluzioni/proposte di pacchetto	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				

INDIRIZZO "AGENZIE TURISTICHE"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Predisporre un pacchetto turistico sulla base delle richieste e dei vincoli imposti dal committente e della gamma di prodotti turistici disponibili

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
turistico al fine della vendita dei servizi illustrati	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , <i>social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Illustrazione al cliente dei vantaggi dei prodotti/servizi offerti rispetto alle esigenze/vincoli				
	✓ Illustrazione e motivazione al cliente dei singoli costi del prodotto/servizio				
	✓ Illustrazione di eventuali alternative di prodotto/servizio con costi diversi				
	✓ Utilizzo di una lingua internazionale				
	✓ Relazione con il cliente				
	✓ Presentazione al cliente delle soluzioni/proposte di prodotto/servizio [Valutare il risultato dell'azione]				

INDIRIZZO "AGENZIE TURISTICHE"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Vendere servizi offerti dall'agenzia predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamento

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
<input type="checkbox"/> Accogliere la clientela	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Relazione con il cliente				
	✓ Accoglienza della clientela [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Analizzare le esigenze del cliente	✓ Comprensione delle richieste/esigenze/vincoli del cliente				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Interlocuzione con il cliente per fare emergere in maniera completa le esigenze/vincoli di viaggio in termini di destinazione e servizi				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , <i>social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Analisi delle esigenze del cliente [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Individuare soluzioni e proposte di prodotto/servizio	✓ Comprensione e analisi delle proposte dei diversi <i>tour operator</i>				
	✓ Ricerca delle soluzioni più adeguate alle esigenze del cliente				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> e piattaforme <i>web</i> e servizi di prenotazione <i>on line</i>				
	✓ Individuazione di soluzioni e proposte di prodotto/servizio [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Organizzare viaggi su misura partendo da cataloghi	✓ Comprensione e analisi dei requisiti amministrativi/assicurativi/sanitari relativi alla destinazione individuata (documenti di viaggio, visto, assicurazione, vaccini obbligatori, ecc.)				

INDIRIZZO "AGENZIE TURISTICHE"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Vendere servizi offerti dall'agenzia predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamento

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
	✓ Selezione e analisi dei cataloghi per individuare le soluzioni più adeguate alle esigenze del cliente				
	✓ Verifica delle disponibilità				
	✓ Interlocuzioni con i diversi fornitori di servizi				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> e piattaforme <i>web</i> e servizi di prenotazione <i>on line</i>				
	✓ Organizzazione di viaggi su misura [Valutare il risultato dell'azione]				
☐ Predisporre un preventivo	✓ Comprensione dei costi dei servizi				
	✓ Indicazione esplicita dei servizi compresi nel preventivo (cosa comprende/non comprende)				
	✓ Individuazione delle modalità di pagamento				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Predisposizione del preventivo [Valutare il risultato dell'azione]				
☐ Predisporre la documentazione di viaggio	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Utilizzo DPI				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> e piattaforme <i>web</i> e servizi di prenotazione <i>on line</i>				
	✓ Utilizzo strumentazione (stampante/toner/fax)				

INDIRIZZO "AGENZIE TURISTICHE"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 2

Vendere servizi offerti dall'agenzia predisponendo i documenti e i titoli di viaggio opportuni e gestendo le fasi di consegna e il pagamento

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	sì	
	✓ Predisposizione della documentazione di viaggio [Valutare il risultato dell'azione]				
□ Elaborare documenti contabili di vendita	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto della normativa contabile di settore				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc, software</i>				
	✓ Elaborazione di documenti contabili di vendita [Valutare il risultato dell'azione]				

INDIRIZZO "CONVEGNISTICA ED EVENTI CULTURALI"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	si	
<input type="checkbox"/> Collaborare alla rilevazione delle esigenze e le caratteristiche dei committenti	✓ Interlocuzione con il committente per fare emergere in maniera completa le esigenze/vincoli legate all'organizzazione dell'evento				
	✓ Comprensione delle richieste/esigenze/vincoli del committente				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Collaborazione alla rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche dei committenti [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare all'individuazione di servizi tecnici di supporto	✓ Comprensione e analisi dei risultati della rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche dei committenti				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Collaborazione all'individuazione dei servizi tecnici di supporto [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare all'individuazione di fornitori dei servizi di supporto (<i>food and beverage/ comunicazione/interpretariato/alloggio/transfer e trasporti ecc.</i>) e dell'eventuale personale aggiuntivo da coinvolgere	✓ Analisi archivio fornitori aziendali				
	✓ Richiesta di preventivi ai diversi fornitori				
	✓ Analisi dei costi e del <i>budget</i> disponibile				
	✓ Analisi del personale disponibile e verifica dell'opportunità di coinvolgimento di ulteriori risorse umane				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				

INDIRIZZO "CONVEGNISTICA ED EVENTI CULTURALI"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	si	
	✓ Utilizzo <i>pc, software, social media</i> e piattaforme informatiche				
	✓ Collaborazione all'individuazione dei possibili fornitori [Valutare il risultato dell'azione]				
	✓ Collaborazione all'individuazione di eventuale personale aggiuntivo [Valutare il risultato dell'azione]				
☐ Collaborare alla selezione della location	✓ Comprensione e analisi dei risultati della rilevazione delle esigenze e delle caratteristiche dei committenti				
	✓ Analisi archivio aziendale				
	✓ Individuazione di possibili location con caratteristiche adeguate alle esigenze del committente				
	✓ Analisi dei prezzi e del <i>budget</i> disponibile				
	✓ Verifica della disponibilità e opzione				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc, software, social media</i> e piattaforme informatiche				
	✓ Collaborazione alla selezione della <i>location</i> [Valutare il risultato dell'azione]				
☐ Collaborare alla predisposizione del preventivo complessivo per l'organizzazione dell'evento	✓ Comprensione dei costi dei singoli servizi e della <i>location</i>				
	✓ Analisi del costo delle risorse umane necessarie all'organizzazione dell'evento (costo giornate uomo per giornate di lavoro)				

INDIRIZZO "CONVEGNISTICA ED EVENTI CULTURALI"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	si	
	✓ Analisi di altri costi quali materiali, attrezzature ecc.				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Collaborazione alla predisposizione del preventivo [Valutare il risultato dell'azione]				
□ Presentare la proposta di evento al committente	✓ Illustrazione al cliente dei vantaggi della proposta rispetto alle esigenze/vincoli				
	✓ Illustrazione e motivazione al committente dei singoli costi				
	✓ Illustrazione di eventuali alternative di servizi con costi diversi				
	✓ Relazione con il committente				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo pc, <i>software</i> , <i>social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Presentazione al committente delle soluzioni/proposte di evento [Valutare il risultato dell'azione]				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				

INDIRIZZO "CONVEGNISTICA ED EVENTI CULTURALI"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	si	
<input type="checkbox"/> Gestire liste ed elenchi di prenotazione e iscrizione	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc, software, social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Archiviazione dati				
	✓ Gestione di liste ed elenchi di prenotazione e iscrizione [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Collaborare all'allestimento, esposizione e distribuzione di materiali informativi	✓ Realizzazione di sopralluoghi				
	✓ Progettazione dell'allestimento				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute e sicurezza				
	✓ Utilizzo DPI				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo strumenti, attrezzature, materiali, <i>pc</i> e <i>software</i>				
	✓ Collaborazione all'allestimento, esposizione e distribuzione di materiali informativi [Valutare il risultato dell'azione]				
<input type="checkbox"/> Fornire informazioni ai partecipanti	✓ Comprensione delle caratteristiche organizzative e della finalità dell'evento				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc, software, social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Informazioni fornite ai partecipanti [Valutare il risultato dell'azione]				

INDIRIZZO "CONVEGNISTICA ED EVENTI CULTURALI"
COMPETENZA TECNICO PROFESSIONALE CONNOTATIVA 1

Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

Compiti operativi	Elementi di valutazione	Azione condotta in modo adeguato/corretto			Note
		no	in parte	si	
<input type="checkbox"/> Collaborare alla gestione di reclami e situazioni critiche	✓ Comprensione e analisi delle problematiche esposte dai partecipanti				
	✓ Comprensione e analisi delle criticità emergenti nel corso dell'evento				
	✓ Interlocuzione con i partecipanti				
	✓ Collaborazione all'individuazione di soluzioni nell'imminenza della criticità				
	✓ Rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza e <i>privacy</i>				
	✓ Rispetto e applicazione di <i>standard</i> e procedure aziendali				
	✓ Utilizzo <i>pc, software, social media</i> e piattaforme <i>web</i>				
	✓ Collaborazione alla gestione di reclami e situazioni critiche [Valutare il risultato dell'azione]				