**“Competenze” “Abilità” e “Conoscenze “**

**per il terzo anno di corso**

**a.s. 2017/2018**

**Operatore AI SERVIZI DI PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA**

**COMPETENZA N. 1**

 **ABILITA’**

**• 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 miglior** **amento continuo degli standard di risultato**

**CONOSCENZE**

**• 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’**

 **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**

**CONOSCENZE**

**• 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’**

**• 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**

 **CONOSCENZE**

**• 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’**

**• 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**

**CONOSCENZE**

**• Elementi di ergonomia • Procedure, protocolli, tecniche di igiene, pulizia e riordino**

**COMPETENZA N. 5**

**ABILITA’**

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

**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, anche in lingua comunitaria**

**COMPETENZA N. 6**

**ABILITA’**

**• 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**

**CONOSCENZE**

**• Documenti amministrativi e contabili di base • Elementi di contabilità • Servizi internet**

**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’**

**• 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**

**CONOSCENZE**

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