



## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>SERVIZI TURISTICI</u></b>	
<b>Processo</b>	Servizi di ricettività
<b>Sequenza di processo</b>	Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica
<b>Area di Attività</b>	ADA 1.1:Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico per la direzione delle strutture ricettive extra-alberghiere
<b>Referenziazioni</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.4.1.1.0 - Tecnici delle attività ricettive ed assimilati Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive e professioni assimilate Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 55.10.00 Alberghi 55.20.10 Villaggi turistici 55.20.20 Ostelli della gioventù 55.20.30 Rifugi di montagna 55.20.40 Colonie marine e montane 55.20.51 Affittacamere per brevi soggiorni, case ed appartamenti per vacanze, bed and breakfast 55.20.52 Attività di alloggio connesse alle aziende agricole
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il Direttore di strutture ricettive extra alberghiere a struttura fissa si occupa di pianificare e gestire le strategie e le politiche di promozione degli esercizi extra – alberghieri di medie e piccole dimensioni. Definisce le caratteristiche dell’offerta, cura le relazioni con clienti e fornitori, programma l’uso delle risorse e ne cura l’approvvigionamento, accoglie il cliente e cura ed allestisce gli spazi ricettivi (case vacanza, camere o appartamenti). Infine, è direttamente impiegato nella gestione delle prenotazioni, nella gestione delle procedure di check in e check out e nella gestione della cassa. Il Direttore di strutture ricettive extra alberghiere a struttura fissa presta generalmente servizio in qualità di titolare dell’esercizio o di dipendente in bed & breakfast di più grandi dimensioni o di ostelli e alberghi diffusi. Può altresì occuparsi della gestione e dell’allocazione di case vacanza. Dispone di un notevole grado di autonomia. Nell’esercizio dei propri compiti si relaziona, nel caso di lavoro dipendente, oltre che con il titolare dell’esercizio, con i propri collaboratori e con i clienti.

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b> Accoglienza e assistenza al cliente	
<b>Risultato atteso</b> Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• assistere il cliente nella fruizione del servizio reso</li> <li>• cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>• cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente</li> <li>• definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente</li> <li>• impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio</li> <li>• rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based ecc.) e traducendo i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>• modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>• principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente</li> <li>• tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Accoglienza e assistenza al cliente. Servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente.	Le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente.	Accoglienza del cliente e ascolto delle richieste erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione somministrazioni degli strumenti di customer satisfaction e raccolta delle osservazioni; archiviazione delle informazioni/reclami e trasmissione delle stesse; registrazione e trasmissione reclami; elaborazione di proposte per la risoluzione di problematiche nella fruizione del servizio.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>	
Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento	
<b>Risultato atteso</b>	
Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche di cambio della biancheria</li> <li>• applicare tecniche di manutenzione delle dotazioni e degli arredi di una struttura ricettiva</li> <li>• applicare tecniche di pulizia degli ambienti e riordino delle camere</li> <li>• assicurare l'efficienza delle dotazioni</li> <li>• controllare lo stato di efficienza delle attrezzature</li> <li>• segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere e degli spazi comuni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento</li> <li>• norme e criteri per l'autocontrollo igienico e sanitario</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di controllo e verifica degli elementi in dotazione negli spazi ricettivi e per il pernottamento prima e dopo il servizio</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Allestimento e gestione di spazi ricettivi e attrezzati per il pernottamento. Spazi e camere per il pernottamento puliti, ordinati e perfettamente funzionanti	Le operazioni di allestimento e gestione degli spazi ricettivi e delle camere.	Cura e governo delle camere; pulizia e sanificazione degli ambienti; manutenzione delle dotazioni e degli arredi; rifornimento nelle camere e negli spazi ricettivi delle dotazioni ad uso personale.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>	
Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale	
<b>Risultato atteso</b>	
Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• adempiere agli obblighi tributari</li> <li>• applicare tecniche di benchmarking</li> <li>• curare gli aspetti contrattuali e previdenziali di base</li> <li>• definire i target e gli indicatori di performance</li> <li>• espletare gli adempimenti contabili prescritti</li> <li>• gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori</li> <li>• mettere a punto ed attuare azioni correttive dei gap</li> <li>• misurare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici</li> <li>• occuparsi degli aspetti assicurativi legati all'esercizio dell'attività</li> <li>• organizzare l'attività dei collaboratori, stabilirne i carichi di lavoro e valutarne le prestazioni</li> <li>• predisporre il budget</li> <li>• supervisionare l'espletamento degli adempimenti burocratici e amministrativi</li> <li>• tenere i rapporti con istituti di credito e bancari</li> <li>• utilizzare sistemi di reportistica aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di diritto commerciale</li> <li>• elementi di disciplina previdenziale e contrattuale per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>• elementi di disciplina tributaria per l'esercizio dell'attività imprenditoriale</li> <li>• logiche della pianificazione strategica</li> <li>• organizzazione e gestione aziendale</li> <li>• prodotti e servizi assicurativi business</li> <li>• prodotti e servizi bancari business</li> <li>• sistemi di contabilità analitica</li> <li>• sistemi di reportistica aziendale</li> <li>• stili di controllo</li> <li>• tecniche di analisi per indici (ratios)</li> <li>• tecniche della gestione budgetaria</li> <li>• tecniche di misurazione delle performance</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale. Aspetti gestionali e amministrativi adeguatamente curati.	Le operazioni di cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale.	Espletamento degli adempimenti amministrativi e fiscali connessi alla conduzione di un'azienda.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>	
Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale	
<b>Risultato atteso</b>	
Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno</li> <li>• confrontare i dati consuntivi con quelli di budget</li> <li>• definire il prezzo da associare all'offerta</li> <li>• definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili</li> <li>• definire lo stile e lo standard di offerta da proporre</li> <li>• fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati</li> <li>• interpretare bisogni e aspettative della clientela</li> <li>• monitorare lo stato di avanzamento del budget</li> <li>• predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività</li> <li>• rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno</li> <li>• confrontare i dati consuntivi con quelli di budget</li> <li>• definire il prezzo da associare all'offerta</li> <li>• definire le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e alle risorse disponibili</li> <li>• definire lo stile e lo standard di offerta da proporre</li> <li>• fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati</li> <li>• interpretare bisogni e aspettative della clientela</li> <li>• monitorare lo stato di avanzamento del budget</li> <li>• predisporre un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività</li> <li>• rilevare l'entità delle risorse materiali e tecnologiche disponibili</li> <li>• tecniche di rilevazione di evoluzione delle opportunità di mercato</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale. Offerte di servizi rispondenti alle esigenze del target di clienti e alle risorse disponibili.	Le operazioni di definizione delle caratteristiche dell'offerta e di budgeting delle attività.	Acquisizione di informazioni circa i fabbisogni dei clienti; realizzazione di indagini di mercato sui concorrenti, sui loro prodotti, sulle loro carenze e sui loro punti di forza; proposizione di nuovi servizi; redazione di piani finanziari e di investimento preventivi e consuntivi relativi all'offerta da proporre; redazione di report relativi all'analisi degli scostamenti.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 5 - Titolo</b>	
Evasione di semplici procedure di check-in e check-out	
<b>Risultato atteso</b>	
Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• differenziare le procedure di check-in e check-out a seconda della tipologia di utenza e della tipologia di struttura ricettiva</li> <li>• espletare il servizio sveglia</li> <li>• espletare le procedure per la registrazione dei clienti in ingresso e in uscita</li> <li>• garantire la custodia dei bagagli se richiesto dal cliente</li> <li>• informare sui regolamenti, le opportunità e i servizi offerti dalla struttura</li> <li>• presentare ed eventualmente far visitare la struttura ricettiva agli ospiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>• normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• procedure standard di check-in e check-out</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• software informatici per la gestione delle prenotazioni in una struttura ricettiva</li> <li>• standard di qualità del servizio</li> <li>• tecniche di accoglienza della clientela</li> <li>• tecniche di comunicazione interpersonale</li> <li>• tecniche di gestione delle prenotazioni</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Evasione di semplici procedure di check-in e check-out. Procedure di check-in e check-out accuratamente e puntualmente evase.	Le operazioni di evasione delle procedure di check-in e check-out.	Illustrazione e presentazione della struttura; predisposizione di una informativa sulle regole di fruizione dei servizi offerti; creazione di data base informativi contenenti i dati della clientela; impiego di moduli di registrazione di entrata e uscita.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 6 - Titolo</b>	
Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti	
<b>Risultato atteso</b>	
Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera</li> <li>• applicare tecniche di accoglienza al cliente</li> <li>• cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela</li> <li>• proporre servizi e prodotti alla clientela realmente rispondenti alle richieste raccolte</li> <li>• proporre servizi e prodotti illustrandone caratteristiche e costi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di geografia turistica</li> <li>• elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>• modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di accoglienza del cliente</li> <li>• tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni relative ai clienti</li> <li>• tecniche di comunicazione e relazione interpersonali</li> <li>• tecniche di promozione e vendita</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>• tipologia, caratteristiche e disponibilità dei servizi proposti</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti. Flussi comunicativi e informativi esaustivi e rispondenti alle aspettative del cliente.	Le operazioni di comunicazione, informazione e promozione dei servizi offerti ai clienti.	Informazioni rispondenti alle richieste del cliente; servizi illustrati in maniera esaustiva e promossi al cliente.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 7 - Titolo</b>	
Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori	
<b>Risultato atteso</b>	
Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare criteri di analisi e selezione delle proposte di fornitura</li> <li>• applicare tecniche di negoziazione con i fornitori al fine di ottenere migliori condizioni di acquisto</li> <li>• applicare tecniche di relazione e comunicazione efficace con i fornitori</li> <li>• definire tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze</li> <li>• identificare il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche funzionali di prodotti e servizi</li> <li>• elementi relativi alla normativa su contratti e appalti</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• sistemi informatici per la gestione degli acquisti</li> <li>• tecniche di analisi costi-benefici</li> <li>• tecniche di comunicazione efficace</li> <li>• tecniche di negoziazione</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori. Proposte di fornitura analizzate e selezionate in funzione del proprio fabbisogno.	Le operazioni di gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori.	Analisi del fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare; analisi e selezione delle proposte di fornitura.





## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 8 - Titolo</b> Gestione delle prenotazioni	
<b>Risultato atteso</b> Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicare la disponibilità di servizio ai diversi canali di vendita e ai diversi fornitori</li> <li>• effettuare il servizio di prenotazione avvalendosi di servizi innovativi e tradizionali</li> <li>• fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi di un dato territorio, anche in lingua straniera</li> <li>• promuovere e vendere i servizi disponibili</li> <li>• verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di revenue management</li> <li>• modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto</li> <li>• offerta turistica globale e territoriale</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.)</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• tecniche di promozione e vendita</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestione delle prenotazioni. Prenotazioni effettuate evitando fenomeni di overbooking e aggiornando costantemente le disponibilità di servizio.	Le operazioni di gestione delle prenotazioni	Consultazione e aggiornamento di strumenti di controllo delle disponibilità impiego di apposite procedure di registrazione delle prenotazioni raccolta di informazioni provenienti dai clienti.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 9 - Titolo</b>	
Implementazione e gestione di un sistema qualità	
<b>Risultato atteso</b>	
"Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare la normativa di riferimento ed eventuali norme/disciplinari di settore</li> <li>• applicare metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.)</li> <li>• definire i requisiti del sistema di gestione per la qualità</li> <li>• definire la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale</li> <li>• definire la politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder</li> <li>• definire la struttura organizzativa e le responsabilità</li> <li>• definire le modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive</li> <li>• definire le modalità per la gestione dei reclami</li> <li>• effettuare il riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità</li> <li>• effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione</li> <li>• pianificare e attuare gli audit interni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analisi dei dati applicata alle tecniche per il miglioramento continuo</li> <li>• criteri e metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità</li> <li>• criteri per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori</li> <li>• elementi di analisi organizzativa</li> <li>• gli adempimenti legislativi, disciplinari e norme/disciplinari di settore</li> <li>• metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing</li> <li>• metodi per la gestione dei reclami</li> <li>• metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità</li> <li>• nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità</li> <li>• principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità</li> <li>• tecniche di conduzione degli audit interni</li> <li>• tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale</li> </ul>



## Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Implementazione e gestione di un sistema qualità. "Sistema di qualità" adeguatamente implementato e gestito.	Le operazioni di organizzazione e gestione della produzione.	Corretta applicazione delle tecniche e delle procedure per la definizione e l'implementazione di un sistema di gestione della qualità.



## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 10 - Titolo</b> Promozione dell'offerta turistica	
<b>Risultato atteso</b>	
Piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica efficaci rispetto al target di utenza individuato giusto mix di canali e contenuti promozionali e comunicativi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> <li>• definire piani di marketing turistico: offerte, prodotti, progetti, azioni, strategie</li> <li>• determinare la tipologia di piano di comunicazione e il mix promozionale più adeguati al raggiungimento del target di utenza individuato</li> <li>• identificare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica anche in lingua straniera</li> <li>• individuare tecniche e strumenti di promozione appropriati alle esigenze del target di utenza (new media, marketing on line, soluzioni e-commerce, ecc.)</li> <li>• strutturare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliant, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di offerta da promuovere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• caratteristiche del servizio offerto</li> <li>• elementi di marketing dei servizi turistici</li> <li>• geografia turistica e storia del territorio</li> <li>• metodologie e strumenti di marketing turistico</li> <li>• principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>• sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>• strategie di comunicazione del prodotto</li> <li>• strumenti di pubblicità e comunicazione</li> <li>• strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)</li> <li>• tecniche di promozione e vendita</li> <li>• terminologia di settore in lingua straniera</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Promozione dell'offerta turistica. Piani di comunicazione e promozione dell'offerta turistica efficaci rispetto al target di utenza individuato giusto mix di canali e contenuti promozionali e comunicativi.	Le operazioni di promozione dell'offerta turistica.	Ideazione di piani di promozione e comunicazione dell'offerta turistica; identificazione dei diversi canali e delle diverse tecniche promozionali; individuazione di un mix di canali e contenuti promozionali tale da garantire la massima penetrazione del mercato.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 11 - Titolo</b>	
Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute	
<b>Risultato atteso</b>	
Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>applicare sconti</li> <li>concordare preventivamente la tariffa e il costo del servizio reso</li> <li>custodire in modo sicuro gli incassi</li> <li>illustrare le condizioni di vendita</li> <li>verificare il costo del servizio, compilare la ricevuta e riscuotere il pattuito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>elementi di contabilità dei costi</li> <li>modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti</li> <li>modalità di pagamento elettronico</li> <li>principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza</li> <li>sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)</li> <li>terminologia di settore in lingua straniera</li> <li>tipologie di titoli da rilasciare a fronte di pagamenti</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Riscossione dei pagamenti e rilascio delle ricevute. Corrispondenza fra prezzo preventivato, incasso e totale fatturato.	Le operazioni di incasso e rilascio delle ricevute.	Incasso corretto del corrispettivo; corretta archiviazione e rilascio dei documenti attestanti l'effettivo pagamento.