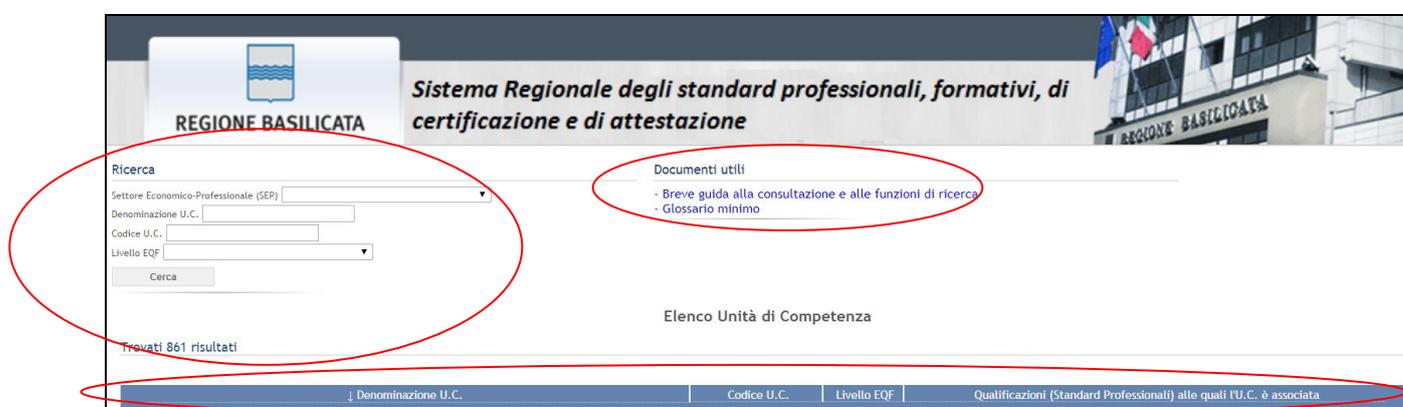


Elenco U.C. - Breve guida alla consultazione e alle funzioni di ricerca

(Versione più recente aggiornata al: 27/07/2018)

- L'elenco è ottimizzato per Internet Explorer (v8+), Mozilla Firefox e Google Chrome. Per una navigazione ottimale, si consiglia di utilizzare le versioni più aggiornate di tali browser, di non utilizzare Internet Explorer in modalità compatibilità e di svuotare la cache.
- L'elenco delle U.C. è impostato, di default, in ordine alfabetico crescente.
- Cliccando sulle singole intestazioni di colonna della tabella (in base alla "direzione" della freccia bianca), è possibile riorganizzare l'elenco, anche in ordine decrescente, oltre che per "Denominazione U.C.", per "Codice U.C." (alfanumerico), "Livello EQF", "Qualificazioni alle quali l'U.C. è associata".



- È possibile effettuare varie tipologie di ricerca (durante l'elaborazione della ricerca viene visualizzata una "X" di colore rosso, si tratta di un pulsante che permette, al clic, di annullare il criterio di ricerca impostato): "Settore Economico-Professionale (SEP)", "Denominazione U.C.", "Codice U.C.", "Livello EQF".
- Nei campi di ricerca libera (che non contengono un elenco a discesa) il sistema effettua una ricerca per parola o per numero, ove del caso (per es.: digitando la parola "estetica" nel campo "Denominazione U.C.", verranno visualizzate tutte le U.C. che contengono riferimenti all'estetica). In caso di parole con accento finale, è necessario digitare la parola senza accento oppure seguita da un apice singolo (per es.: "qualità", va digitata come "qualita" oppure "qualita'").
- Le chiavi di ricerca possono anche essere multiple (per es.: per "Settore Economico-Professionale (SEP)" e "Denominazione U.C." contemporaneamente).
- Per alcuni dettagli della singola U.C., posizionarsi con il mouse sul *tooltip*  presente nel campo "Denominazione U.C.".
- La sezione "Documenti utili" conterrà, oltre al presente file, ulteriori materiali per una proficua consultazione dell'elenco.

- Per visualizzare tutti i dettagli della U.C., è necessario cliccare sulla denominazione della U.C. La scheda può essere stampata (o salvata in formato “.pdf”) o esportata in “Excel”. Cliccando sul pulsante “Torna alla lista”, si accede alla schermata principale dell’elenco.

| REGIONE BASILICATA | |
|--|---|
| <p>Sistema Regionale degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione</p> <p>TORNA ALLA LISTA IN DETTAGLIO</p> <p>Stampa Esporta in Excel</p> | |
| Codice UC | 01_TUR |
| Denominazione | Accoglienza e assistenza al cliente |
| Oggetto di osservazione | le operazioni di accoglienza e assistenza al cliente |
| Risultato atteso | servizio reso accessibile e fruibile in vista della massima soddisfazione del cliente |
| Indicatori | accoglienza del cliente e ascolto delle richieste; erogazione del servizio e assistenza durante la fruizione; somministrazione 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 |
| Valutazione | prova pratica in situazione |
| EQF | 3 |
| Abilità | assistere il cliente nella fruizione del servizio reso cogliere ed interpretare preferenze e richieste della clientela cogliere le aspettative e il grado di soddisfazione del cliente definire e adottare modalità di acquisizione e registrazione delle richieste, accogliendo le priorità espresse dal cliente impiegare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente (anche in lingua straniera) nelle varie fasi di erogazione del servizio rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti (schede predefinite, sistemi web based, ecc.) e tradurceni i feedback ottenuti in elementi di maggiore accessibilità e fruibilità del servizio reso |
| Conoscenze | elementi di marketing dei servizi turistici modello organizzativo della struttura presso la quale si opera e caratteristiche e standard del servizio offerto principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) tecniche di comunicazione e relazione interpersonale tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento terminologia di settore in lingua straniera |
| Referenziazione ISTAT CP2011 | 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio 3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori naturalistici e sportivi 3.4.1.5.2 Guide turistiche 4.2.1.6.0 Addetti agli sportelli delle agenzie di viaggio 4.2.2.0 Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione 5.1.3.4.0 Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti 5.2.1.1.0 Esercenti nelle attività ricettive 5.2.2.3.1 Camerieri di albergo 5.2.2.3.2 Camerieri di ristorante 5.2.2.4.0 Baristi e professioni assimilate 5.2.2.5.1 Esercenti di ristoranti, fast food, pizzerie ed esercizi assimilati 5.2.2.0 Accompagnatori turistici 8.1.4.2.0 Personale non qualificato nei servizi di ristorazione 8.1.4.0 Personale non qualificato nei servizi ricreativi e culturali |
| Qualificazioni alle quali l'U.C. è associata | <p>Gestore di strutture ricettive en plein air</p> <p>Gestore di strutture ricettive extra-alberghiere</p> <p>Operatore del servizio ai piani</p> <p>Operatore del servizio bar</p> <p>Operatore del servizio di sala</p> <p>Operatore della promozione e accoglienza turistica</p> <p>Operatore di agenzia di viaggio</p> <p>Receptionist</p> <p>Tecnico di sala</p> <p>Tecnico per la gestione di strutture agrituristiche</p> |

- Cliccando su una delle qualificazioni alle quali l’U.C. è associata si accede ad un’altra sezione di dettaglio della singola qualificazione. Anche in questo caso, la scheda può essere stampata (o salvata in formato “.pdf”) o esportata in “Excel”. Cliccando sul pulsante “Torna alla U.C.”, si accede alla schermata della U.C. precedentemente selezionata.

| REGIONE BASILICATA | |
|--|--|
| <p>Sistema Regionale degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione</p> <p>TORNA ALLA U.C. IN DETTAGLIO</p> <p>Stampa Esporta in Excel</p> | |
| Denominazione Qualificazione (Standard Professionale) | Gestore di strutture ricettive en plein air |
| Livello EQF | 4 |
| Settore Economico-Professionale (SEP) | Servizi turistici |
| ADA 1 | Codice: ADA.19.17.34 Denominazione: Definizione e gestione dei servizi di ricettività turistica |
| Profilo professionale regionale di riferimento | Gestore di campeggio e di altre strutture ricettive en plein air |
| Descrizione profilo professionale | Gestisce l'impresa ricettiva all'aria aperta avvalendosi anche di personale specializzato. Definisce le caratteristiche dell'offerta e della struttura; gestisce l'impresa dal punto di vista amministrativo e finanziario. Si occupa della ricettività mettendo a disposizione gli spazi e organizzando i servizi connessi e pianificando gli interventi di manutenzione. Presta generalmente servizio in qualità di titolare dell'esercizio (in molti casi le strutture ricettive en plein air sono, infatti, a conduzione familiare) o di dipendente in strutture di più grandi dimensioni. 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. |
| Sequenze processo QNQR | Gestione e coordinamento dei servizi di ricettività turistica |
| Referenziazione ATECO 2007 | 55.30.00 Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte 93.29.20 Gestione di stabilimenti balneari: marittimi, lacuali e fluviali |
| Codice univoco ISTAT CP2011 | 5.2.1.1.0 Esercenti nelle attività ricettive |
| <p>U.C. CHE COMPONGONO IL PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO</p> <p>Accoglienza e assistenza al cliente Cura degli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale Cura degli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro Definizione delle caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale Gestione della comunicazione e delle relazioni informative, promozionali e commerciali con i clienti Gestione della fornitura e delle relazioni con i fornitori Gestione delle prenotazioni Implementazione e gestione di un sistema qualità Pianificazione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria Promozione dell'offerta turistica</p> | |