



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale
Servizio Politiche Attive
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza

Operatori in ingresso:

- **OP1 - Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza-servizi del turismo**
- **OP2 - Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza-strutture ricettive**
- **OP3 - Operatore ai servizi di vendita**
- **OP4 - Operatore amministrativo segretariale**

Competenze, Conoscenze e capacità correlate alla Qualificazione

| COMPETENZA 1 | |
|--|--|
| CO1 - IDENTIFICARE SITUAZIONI DI RISCHIO POTENZIALE PER LA SICUREZZA, LA SALUTE E L'AMBIENTE NEL LUOGO DI LAVORO, PROMUOVENDO L'ASSUNZIONE DI COMPORTAMENTI CORRETTI E CONSAPEVOLI DI PREVENZIONE | |
| CONOSCENZE | |
| CO1.c.1 | D.LGS. 81/2008 |
| CO1.c.2 | METODI PER LA RIELABORAZIONE DELLE SITUAZIONI DI RISCHIO |
| CO1.c.3 | ELEMENTI DI ERGONOMIA |
| CO1.c.4 | NORMATIVA AMBIENTALE E FATTORI DI INQUINAMENTO |
| CO1.c.5 | TECNICHE DI REPORTING |
| CO1.c.6 | STRATEGIE DI PROMOZIONE |
| CO1.c.7 | TECNICHE DI RILEVAZIONE DELLE SITUAZIONI DI RISCHIO |
| ABILITÀ/CAPACITÀ | |
| CO1.a.1 | APPLICARE PROCEDURE PER LA RIELABORAZIONE E SEGNALAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ |
| CO1.a.2 | APPLICARE CRITERI PER LA VALUTAZIONE DEL CORRETTO UTILIZZO E FUNZIONAMENTO DEI DISPOSITIVI DI PREVENZIONE |
| CO1.a.3 | PREFIGURARE FORME COMPORTAMENTALI DI PREVENZIONE |
| CO1.a.4 | FORMULARE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DELLE SOLUZIONI ORGANIZZATIVE/LAYOUT DELL'AMBIENTE DI LAVORO PER EVITARE FONTI DI RISCHIO |

COMPETENZA 2



**REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale
Servizio Politiche Attive
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

CO2 - CONDURRE LE FASI DI LAVORO SULLA BASE DELLO STATO DEGLI ORDINI, COORDINANDO LE ATTIVITÀ DEI RUOLI OPERATIVI

CONOSCENZE

- CO2.c.1** ELEMENTI E PROCEDURE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
- CO2.c.2** ELEMENTI DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE E DEL LAVORO
- CO2.c.3** ATTREZZATURE, RISORSE UMANE E TECNOLOGICHE DEL SERVIZIO
- CO2.c.4** MODELLO ORGANIZZATIVO E ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA
- CO2.c.5** SISTEMA DI QUALITÀ E PRINCIPALI MODELLI
- CO2.c.6** STRATEGIE E TECNICHE PER OTTIMIZZARE I RISULTATI E PER AFFRONTARE EVENTUALI CRITICITÀ
- CO2.c.7** TECNICHE E STRUMENTI PER IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO2.a.1** APPLICARE CRITERI DI ASSEGNAZIONE DI COMPITI, MODALITÀ OPERATIVE, SEQUENZE E TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ
- CO2.a.2** INDIVIDUARE ANOMALIE E SEGNALARE NON CONFORMITÀ
- CO2.a.3** FORMULARE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD DI SERVIZIO
- CO2.a.4** APPLICARE MODALITÀ DI COORDINAMENTO DEL LAVORO DEI RUOLI OPERATIVI
- CO2.a.5** CURARE I RAPPORTI CON I RESPONSABILI DELLE FUNZIONI INTERNE
- CO2.a.6** APPLICARE METODICHE PER RILEVARE E SEGNALARE IL FABBISOGNO FORMATIVO DEL PERSONALE

COMPETENZA 3

CO3 - ORGANIZZARE CONVEGNI ED EVENTI-TIPO, CURANDONE GLI ASPETTI LOGISTICI, ECONOMICI E LE MODALITÀ DI ATTUAZIONE

CONOSCENZE

- CO3.c.1** CARATTERISTICHE SERVIZI TECNICI A SUPPORTO DI EVENTI
- CO3.c.2** ELEMENTI DI GESTIONE LOGISTICA
- CO3.c.3** ELEMENTI DI CONTRATTUALISTICA DI SETTORE
- CO3.c.4** ELEMENTI DI TIME PLANNING
- CO3.c.5** NORMATIVA SICUREZZA E ORGANIZZAZIONE DI EVENTI IN SPAZI PUBBLICI
- CO3.c.6** PROCESSI ORGANIZZATIVI DI EVENTI
- CO3.c.7** TECNICHE DI ANALISI E PREVENTIVAZIONE DEI COSTI
- CO3.c.8** TECNICHE E STRUMENTI PER IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ABILITÀ/CAPACITÀ



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale
Servizio Politiche Attive
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

- | | |
|----------------|---|
| CO3.a.1 | APPLICARE CRITERI DI SELEZIONE DEI SERVIZI TECNICI DI SUPPORTO E DELLA LOCATION |
| CO3.a.2 | APPLICARE TECNICHE DI RILEVAZIONE DELLE ESIGENZE E DELLE CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI |
| CO3.a.3 | APPLICARE TECNICHE DI DETERMINAZIONE DEI PREZZI, DI ANALISI DEI COSTI E DI BUDGETING |
| CO3.a.4 | APPLICARE TECNICHE DI PREDISPOSIZIONE MAILING-LIST |
| CO3.a.5 | APPLICARE CRITERI DI DETERMINAZIONE DEI COMPITI, MODALITÀ OPERATIVE E SEQUENZE DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ |
| CO3.a.6 | VERIFICARE LA FUNZIONALITÀ E L'EFFICACIA DELL'ORGANIZZAZIONE, DEGLI SPAZI E DELLE STRUTTURE |

COMPETENZA 4

CO4 - FORMULARE PROPOSTE DI PRODOTTI INTERPRETANDO I BISOGNI DEL CLIENTE E PROMUOVENDONE LA FIDELIZZAZIONE

CONOSCENZE

- | | |
|----------------|---|
| CO4.c.1 | ELEMENTI DI CUSTOMER SATISFACTION |
| CO4.c.2 | TECNICHE DI ASCOLTO E DI COMUNICAZIONE |
| CO4.c.3 | PRINCIPI DI FIDELIZZAZIONE DEL CLIENTE |
| CO4.c.4 | TECNICHE DI NEGOZIAZIONE E PROBLEM SOLVING |

ABILITÀ/CAPACITÀ

- | | |
|----------------|---|
| CO4.a.1 | UTILIZZARE TECNICHE DI RILEVAZIONE DEI BISOGNI DEL CLIENTE |
| CO4.a.2 | INDIVIDUARE TIPOLOGIE DI PRODOTTO IN RAPPORTO A TARGET / ESIGENZE DI CLIENTELA |
| CO4.a.3 | APPLICARE TECNICHE DI INTERAZIONE COL CLIENTE |
| CO4.a.4 | APPLICARE TECNICHE DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE |
| CO4.a.5 | APPLICARE TECNICHE DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL PRODOTTO / SERVIZIO |
| CO4.a.6 | EFFETTUARE LA VALUTAZIONE TECNICA DEI RECLAMI |

COMPETENZA 5

CO5 - IDENTIFICARE LE ESIGENZE DI ACQUISTO, INDIVIDUANDO I FORNITORI E CURANDO IL PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO

CONOSCENZE

- | | |
|----------------|--------------------------------|
| CO5.c.1 | ELEMENTI DI CONTABILITÀ |
|----------------|--------------------------------|



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale
Servizio Politiche Attive
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

- CO5.c.2** *ELEMENTI DI CONTRATTUALISTICA FORNITORI*
- CO5.c.3** *ELEMENTI DI TECNICA COMMERCIALE*
- CO5.c.4** *TECNICHE DI APPROVVIGIONAMENTO*

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO5.a.1** *APPLICARE TECNICHE DI SELEZIONE DEI FORNITORI*
- CO5.a.2** *APPLICARE PROCEDURE DI SEGNALEZIONE DI NON CONFORMITÀ DELLA FORNITURA*
- CO5.a.3** *APPLICARE PROCEDURE DI GESTIONE DEGLI ORDINI*
- CO5.a.4** *APPLICARE TECNICHE DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE*
- CO5.a.5** *IMPIEGARE METODICHE E TECNICHE PER AGGIORNARE SITUAZIONE SCORTE E GIACENZE*

COMPETENZA 6

CO6 - COLLABORARE ALLA PREDISPOSIZIONE DEL PIANO PROMOZIONALE, CURANDONE LA DIFFUSIONE E L'AGGIORNAMENTO

CONOSCENZE

- CO6.c.1** *ELEMENTI DI MARKETING OPERATIVO, TURISTICO E CULTURALE*
- CO6.c.2** *ELEMENTI DI COMUNICAZIONE D'IMPRESA*
- CO6.c.3** *RISORSE E OPPORTUNITÀ DEL TERRITORIO*
- CO6.c.4** *TECNICHE DI DETERMINAZIONE DEI COSTI E DEI PREZZI*
- CO6.c.5** *STRUMENTI E TECNICHE DI COMUNICAZIONE PUBBLICITARIA*

ABILITÀ/CAPACITÀ

- CO6.a.1** *INDIVIDUARE CANALI PROMOZIONALI E STRUMENTI DI TRASMISSIONE DELLE INFORMAZIONI*
- CO6.a.2** *VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO DEI MATERIALI PROMOZIONALI E INFORMATIVI*
- CO6.a.3** *APPLICARE TECNICHE DI DETERMINAZIONE DEI PREZZI, DI ANALISI DEI COSTI E DI BUDGETING*
- CO6.a.4** *VERIFICARE LA FATTIBILITÀ DEL PIANO*
- CO6.a.5** *APPLICARE TECNICHE DI RILEVAZIONE E ANALISI DELLE TENDENZE DEL SETTORE E DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE*
- CO6.a.6** *APPLICARE CRITERI DI ANALISI DEI PUNTI DI FORZA E DELLE CRITICITÀ DELLA STRUTTURA / SERVIZIO*
- CO6.a.7** *APPLICARE STRATEGIE DI MARKETING*

COMPETENZA 7



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale
Servizio Politiche Attive
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

| CO7 - CURARE L'ALLESTIMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PROMOZIONE | |
|---|--|
| CONOSCENZE | |
| CO7.c.1 | ELEMENTI DI MARKETING DEI PRODOTTI / SERVIZI |
| CO7.c.2 | ELEMENTI DI ORGANIZZAZIONE AZIENDALE |
| CO7.c.3 | RISORSE E OPPORTUNITÀ DEL TERRITORIO |
| CO7.c.4 | STANDARD DI QUALITÀ DELLA STRUTTURA / SERVIZIO |
| CO7.c.5 | TECNICHE, MATERIALI E STRUMENTI PER L'INFORMAZIONE E LA PROMOZIONE E DEI PRODOTTI / SERVIZI |
| ABILITÀ/CAPACITÀ | |
| CO7.a.1 | VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO DEI MATERIALI PROMOZIONALI E INFORMATIVI |
| CO7.a.2 | VERIFICARE LA FUNZIONALITÀ E L'EFFICACIA DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E DELLE STRUTTURE ESPOSITIVE / INFORMATIVE |
| CO7.a.3 | APPLICARE CRITERI DI PROGETTAZIONE DELL'ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI PER L'ACCOGLIENZA E L'INFORMAZIONE |
| CO7.a.4 | FORMULARE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD DEGLI SPAZI E DELLA STRUTTURA |

Risultati attesi correlati alle A.D.A. dell'Atlante nazionale

| ADA 1 |
|--|
| A1 - ADA.25.226.737 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI FIERE ED ESPOSIZIONI |
| SETTORE |
| AREA COMUNE |
| RISULTATO ATTESO 1 |
| A1.RA1 - PROGETTARE L'EVENTO FIERISTICO/ESPOSITIVO, DEFINENDO GLI ELEMENTI FONDAMENTALI DELLO STESSO (BUDGET, TARGET, CONCEPT, PRESENZE PREVISTE, TEMPI DI ESPOSIZIONE, LOGISTICA, GESTIONE DEGLI ALLESTIMENTI, ECC.) |
| ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE |
| A1.RA1.a PROGETTAZIONE DELL'EVENTO FIERISTICO/ESPOSITIVO (ES. INDIVIDUAZIONE SETTORI MERCEOLOGICI, CONTENUTI, TEMPI, LUOGHI, ECC.) |
| A1.RA1.b RICERCA DEI SOGGETTI INTERESSATI A FRUIRE DELL'EVENTO FIERISTICO/ESPOSITIVO |
| A1.RA1.c STESURA DEL BILANCIO PREVENTIVO (ES. AFFITTO LOCALI, ATTREZZATURE, MATERIALE ALLESTIMENTO, PERSONALE, ECC.) |



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale
Servizio Politiche Attive
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

RISULTATO ATTESO 2

A1.RA2 - PREDISPORRE IL PIANO DI ATTIVITÀ DELL'EVENTO (FIERA/ESPOSIZIONE), DEFINENDO IL PROGRAMMA E I SERVIZI DA FORNIRE, INDIVIDUANDO E SELEZIONANDO LE RISORSE UMANE, FISICHE E FINANZIARIE.

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

- A1.RA2.a** PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DI ATTIVITÀ E DEL PROGRAMMA DELL'EVENTO FIERISTICO/ESPOSITIVO.
A1.RA2.b SELEZIONE DELLE STRUTTURE, TECNOLOGIE, STRUMENTI E PERSONALE SULLA BASE DEI CONTENUTI PROGETTUALI.

RISULTATO ATTESO 3

A1.RA3 - COORDINARE I LAVORI DI ALLESTIMENTO DEGLI SPAZI ED I RAPPORTI CON GLI ESPOSITORI, SULLA BASE DI UN PIANO OPERATIVO, ORGANIZZANDO LE RISORSE MATERIALI E RELAZIONALI

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

- A1.RA3.a** COORDINAMENTO DEI LAVORI DI ALLESTIMENTO
A1.RA3.b CURA DEI RAPPORTI CON GLI ESPOSITORI

ADA 2

A2 - ADA.25.226.736 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI EVENTI, CONVEGNI E CONGRESSI

SETTORE

AREA COMUNE

RISULTATO ATTESO 1

A2.RA1 - PREDISPORRE IL PIANO DI ATTIVITÀ DELL'EVENTO DEFINENDO IL PROGRAMMA E I SERVIZI DA FORNIRE, IL BUDGET NECESSARIO, INDIVIDUANDO E SELEZIONANDO LE RISORSE UMANE, FISICHE E FINANZIARIE

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SU TRABALLU, FORMATZIONE PROFESSIONALE, COOPERATZIONE E SEGURÀNTZIA SOTZIALE
ASSESSORATO DEL LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE, COOPERAZIONE E SICUREZZA SOCIALE

Direzione Generale
Servizio Politiche Attive
CUF: 0ZE7ER – CDR 00.10.01.03

- | | |
|-----------------|---|
| A2.RA1.a | INDIVIDUAZIONE DEI SERVIZI DA FORNIRE SULLA BASE DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE |
| A2.RA1.b | PREDISPOSIZIONE DEL PIANO DI ATTIVITÀ E DEL PROGRAMMA DELL'EVENTO CONGRESSUALE |
| A2.RA1.c | SELEZIONE DELLE STRUTTURE, TECNOLOGIE, STRUMENTI E PERSONALE DA COINVOLGERE IN RELAZIONE AI SERVIZI DA FORNIRE |
| A2.RA1.d | STESURA DEL BILANCIO PREVENTIVO (ES. AFFITTO LOCALI, ATTREZZATURE, HOSTESS, INTERPRETI, CATERING, ECC.) |

RISULTATO ATTESO 2

A2.RA2 - CURARE I RAPPORTI CON I FORNITORI, ORGANIZZANDO GLI ASPETTI LOGISTICI E DISPONENDO LE FORNITURE NECESSARIE

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

- | | |
|-----------------|--|
| A2.RA2.a | CURA DEI RAPPORTI CON I FORNITORI (ES. STRUTTURE ALBERGHIERE, NOLEGGIO MATERIALI, CATERING, ECC.) |
|-----------------|--|

RISULTATO ATTESO 3

A2.RA3 - CURARE LA GESTIONE OPERATIVA DELL'EVENTO (IN TUTTE LE SUE FASI), COORDINANDO L'EROGAZIONE DI TUTTI I SERVIZI E LE ATTIVITÀ POST-EVENTO

ATTIVITÀ SVOLTE A SOSTEGNO DELLA PERFORMANCE

- | | |
|-----------------|--|
| A2.RA3.a | COORDINAMENTO DEI SERVIZI OFFERTI (ES. REGISTRAZIONE PARTECIPANTI, ACCOGLIENZA RELATORI, INTERPRETARIATO, RISTORAZIONE, ECC.) |
| A2.RA3.b | ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ POST EVENTO (ES. SBOBINATURA, TRASCRIZIONE INTERVENTI, TRADUZIONE ATTI CONGRESSUALI, ECC.) |