DA: **Allegato 3**

Deliberazione n.960 dell’11 giugno 2021



**Provincia Autonoma di Trento**

**SEZIONE SPECIFICA**

**DEL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE DI IeFP (SENZA USCITA AL TERZO ANNO) DI**

|  |
| --- |
| TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA PER LA RICETTIVITA’ TURISTICA |

**Area Matematica e scientifica**

**Area Storica, giuridica ed economica**

**Area Tecnico professionale**

**AREA MATEMATICA E SCIENTIFICA**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE**  Rappresentare la realtà e risolvere situazioni problematiche di vita e del proprio settore professionale avvalendosi degli strumenti matematici fondamentali e sulla base di modelli e metodologie scientifiche  Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali  Valutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell’ambiente e delle diverse identità culturali  Operare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell’ambiente e nell’ottica della sostenibilità |

**1° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ** | **CONOSCENZE** |
| * Identificare i rifiuti in base all’origine, alla pericolosità e alle caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche * Individuare la qualità delle frazioni merceologiche dei rifiuti per supportare la miglior forma di recupero e/o trattamento * Associare ai fenomeni osservati principi, concetti e teorie scientifiche * Utilizzare tecniche e strumenti per effettuare misurazioni e calcolare errori * Classificare materiali/prodotti sulla base delle loro proprietà * Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale | * Elementi della normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore * Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti * Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti * Principi di geomorfologia * Elementi di geologia regionale |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area matematica e scientifica comune a tutti i percorsi

**2° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ** | **CONOSCENZE** |
| * Associare ai fenomeni osservati principi, concetti e teorie scientifiche * Cogliere le opportunità tecnologiche e tecniche per la tutela e la valorizzazione dell'ambiente e del territorio * Identificare i fenomeni connessi ai processi lavorativi che possono essere indagati ed affrontati in modo scientifico * Individuare cause, conseguenze e avanzare soluzioni in relazione ai diversi fenomeni osservati * Inferire la struttura e la proprietà di materiali/prodotti utilizzati attraverso l’interazione diretta e l’analisi strumentale * Rappresentare e descrivere i fenomeni e/o i risultati ottenuti da un’osservazione * Riconoscere e analizzare le principali criticità ecologiche connesse al proprio ambito professionale * Trattare e smaltire i rifiuti in base all’origine, alla pericolosità e alle caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche * Utilizzare il linguaggio scientifico * Utilizzare tecniche e strumenti per effettuare misurazioni * Valutare l’attendibilità di una misura e gli errori che la caratterizzano * Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale   - Utilizzare linguaggi tecnici e matematico-scientifici specifici  - Tracciare grafici e riconoscere le caratteristiche di diversi tipi di funzioni  - Leggere e interpretare grafici riconoscendo le diverse caratteristiche delle funzioni   * Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza * Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto * Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali * Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali * Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati) | * Cittadinanza attiva e sviluppo sostenibile: approccio ecologico e deontologico * Elementi della normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore * Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti * elementi di base dell’area scientifica e di settore : linguaggi, concetti, principi e metodi di analisi e ricerca, metodo di indagine scientifica * Elementi fondamentali e significato di ecosistema e sviluppo sostenibile * Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti * Principali inquinanti presenti nell’ambiente e loro origine * Scienza, tecnologie e tecniche, sviluppo equilibrato e compatibile: ruolo e impatto delle principali innovazioni scientifiche sulla vita sociale e dei singoli * Elementi del paesaggio trentino * Elementi di botanica * Elementi di ecologia * Il Trentino: ambiente, territorio, flora, fauna, vegetazione, mineralogia, ittiologia, aree protette, strategie conservazionistiche, di sfruttamento e valorizzazione * Patrimonio enogastronomico del Trentino * Forme di disabilità: funzioni e strutture corporee, attività e partecipazione, fattori ambientali e personali * Forme di intolleranze e allergie ambientali e alimentari * Elementi di matematica finanziaria * Radicali * Equazioni esponenziali * Definizione e proprietà del logaritmo * Equazioni logaritmiche * Problemi di scelta tra due o più alternative * Problemi di ricerca del punto di equilibrio aziendale: Break even point (BEP) * Costruzione e lettura di diversi tipi di grafici * Studio di funzione: campi di esistenza, intersezione con gli assi, segni, simmetrie, asintoti. * Costruzione e lettura di grafici di funzioni algebriche ed empiriche * Derivate prima: calcolo e interpretazione grafica * Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione * Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici * Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area matematica e scientifica comune a tutti i percorsi

**AREA STORICA GIURIDICA ED ECONOMICA**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE**  Utilizzare nel proprio ambito professionale i principali strumenti e modelli relativi all'economia, alla gestione aziendale e all'organizzazione dei processi lavorativi.  Riconoscere gli aspetti caratteristici, le tendenze evolutive, i limiti e le potenzialità di crescita del sistema socio-economico e del settore professionale di riferimento, in rapporto all’ambiente, ai processi di innovazione scientifico-tecnologica e di sviluppo del capitale umano  Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali  Valutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell’ambiente e delle diverse identità culturali |

**1° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ** | **CONOSCENZE** |
| * Identificare le testimonianze di interesse storico-culturale del territorio trentino quali fattori di attrazione turistica * Identificare le principali componenti sociali ed economiche del sistema turistico trentino * Individuare le peculiarità organizzative dell’impresa turistica/ricettiva/fieristica/culturale * Identificare il prodotto turistico trentino come un insieme di fattori geografici, sociali ed economici * Identificare i principali attori del sistema turistico trentino * Cogliere le diverse forme di turismo trentino * Identificare i sistemi di comunicazione e di trasporto del Trentino * Individuare gli effetti sociali, culturali ed economici delle attività turistiche sul territorio trentino | * Le risorse turistiche del territorio trentino: tipologie, caratteristiche, proprietà * Il sistema turistico del territorio trentino: ruolo, evoluzione, specificità, attori, interdipendenze del comparto * Aree, luoghi, beni, risorse del territorio trentino quali fattori di attrazione turistica * Fattori geografici per lo sviluppo delle attività turistiche in Trentino * Patrimonio storico-artistico, culturale ed etnografico ed del territorio trentino * Elementi di cartografia * Elementi di topografia * Reti di trasporto urbane ed extra-urbane in Trentino |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area storica giuridica ed economica comune a tutti i percorsi

**2° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ** | **CONOSCENZE** |
| * Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura/servizio * Applicare strategie di marketing operativo * Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting * Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente * Applicare tecniche per l’individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela * Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività, fieristici e culturali * Cogliere le diverse forme di turismo * Cogliere vincoli ed opportunità che caratterizzano il rapporto di lavoro del personale che opera nel settore turistico, fieristico e culturale * Contribuire all’ideazione di progetti promozionali * Distinguere le tipologie di professioni turistiche e la disciplina cui sono sottoposte * Identificare e valorizzare nelle attività e nei supporti promozionali i tratti distintivi delle diverse identità culturali dei potenziali clienti * Identificare i fattori geografici che favoriscono lo sviluppo delle attività turistiche * Identificare i principali attori del sistema turistico, fieristico e culturale * Identificare i principali canali di distribuzione del prodotto turistico, fieristico e culturale * Identificare le diverse tipologie di contratti di lavoro del settore turistico, fieristico e culturale * Identificare le modalità e le opportunità attraverso cui l’intrapresa diventa impresa * Identificare, selezionare e valorizzare progetti promozionali già in essere coerenti e di supporto alle attività di aggiornamento e diffusione dei servizi * Individuare e orientarsi nella normativa del settore turistico, fieristico e culturale * Individuare i soggetti pubblici o privati che operano nel settore turistico, fieristico e culturale * Individuare ruolo, interdipendenze, tendenze e macrofenomeni socio economici che determinano i cambiamenti del settore e del mercato turistico, fieristico e culturale * Leggere i caratteri di un territorio attraverso i rapporti esistenti tra situazioni geografiche e storiche e il patrimonio culturale * Leggere e valorizzare le potenzialità di un territorio in termini di inclusività e accessibilità * Selezionare, promuovere, valorizzare le risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio | * Attività autonome/imprenditoriali di settore in Trentino: modalità e opportunità di avvio * Disposizioni sanitarie internazionali * Disposizioni sanitarie internazionali * Elementi di analisi dell'andamento del mercato turistico, fieristico e culturale e della concorrenza * Elementi di contrattualistica commerciale * Elementi di contrattualistica di settore * Elementi di customer satisfaction * Elementi di marketing operativo dei prodotti e dei servizi turistici, fieristici e culturali * Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico, fieristico e culturale * Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici, fieristici e culturali * Figure professionali del settore turistico, fieristico e culturale e relativa normativa * Fonti statistiche, cartografiche e bibliografiche * Il mercato turistico, fieristico e culturale: caratteristiche e tendenze quantitative e qualitative * Il prodotto turistico, fieristico e culturale: fattori costitutivi, ciclo di vita, canali distributivi * Il sistema turistico, fieristico e culturale: ruolo, evoluzione, specificità, attori, interdipendenze del comparto * L’impresa turistica/ricettiva/fieristica/culturale: struttura elementare, tipologie di aziende e caratteristiche del loro funzionamento * Modelli e forme di turistico, fieristico e culturale * Normativa relativa ai documenti di viaggio nei paesi europei ed extraeuropei * Potenzialità e fattori di attrazione turistica * Principi di fidelizzazione del cliente * Risorse e opportunità enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio * Soggetti che operano nel settore turistico, fieristico e culturale, compiti e funzioni delle istituzioni locali nei rapporti con le imprese * Standard di qualità delle strutture / servizi * Tecniche di analisi e preventivazione dei costi * Tecniche di definizione dei prezzi * Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio * Tipologie dei mezzi di trasporto e delle modalità di accompagnamento * Tipologie, struttura e contenuti dei contratti di lavoro nel settore turistico, fieristico e culturale * Servizi di turismo inclusivo e accessibile: caratteristiche, opportunità, organizzazione, strumenti |

Abilità e conoscenze aggiuntive rispetto a quelle dell’area storica giuridica ed economica comune a tutti i percorsi

**AREA TECNICO PROFESSIONALE**

|  |
| --- |
| **COMPETENZA/E IN USCITA AL PERCORSO DI DIPLOMA PROFESSIONALE**  Operare nel proprio ambito professionale in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene, identificando e prevenendo situazioni di rischio per sé e per gli altri  Operare nel proprio ambito professionale tenendo conto delle responsabilità, implicazioni, ripercussioni delle proprie scelte ed azioni in termini di tutela dell’ambiente e nell’ottica della sostenibilità  Collaborare alla progettazione/miglioramento di prodotti/servizi, rilevando e interpretando dati e informazioni  Concorrere alla promozione del servizio offerto curandone la diffusione e l'aggiornamento in integrazione con la promozione turistica del territorio  Ottimizzare il servizio di ricevimento, accoglienza e assistenza dell’ospite/cliente in base alle strategie aziendali  Utilizzare le reti e gli strumenti informatici in maniera consapevole nelle attività di studio, ricerca, sociali e professionali  Valutare fatti e orientare i propri comportamenti in riferimento ad un proprio codice etico, coerente con i principi della Costituzione e con i valori della comunità professionale di appartenenza, nel rispetto dell’ambiente e delle diverse identità culturali |

**1° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ** | **CONOSCENZE** |
| * Avviare un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali, interessi e motivazioni * Comprendere e gestire gli elementi essenziali dei processi relazionali e comunicativi che si attivano nelle diverse situazioni valorizzando i diversi punti di vista * Cogliere le principali manifestazioni soggettive e comportamentali delle emozioni di base * Collaborare in un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso * Identificare i principali tipi di relazione che si instaurano tra i componenti di un gruppo * Identificare le diverse tipologie di cliente * Cogliere e collocare i diversi stili/approcci di accoglienza della clientela a seconda del contesto * Descrivere le modalità di interazione col cliente per cogliere i suoi bisogni e per assicurare il loro soddisfacimento * Identificare gli aspetti organizzativi e le interrelazioni del proprio lavoro * Identificare gli elementi di funzionalità della struttura/reparto * Cogliere le interconnessioni organizzative tra i diversi reparti della struttura e ruoli esercitati dagli operatori * Identificare le risorse strumentali del reparto * Cogliere le implicazioni delle attività di reparto in termini di sicurezza sul lavoro e di sostenibilità ambientale * Cogliere i criteri di allestimento degli spazi per l'accoglienza e l'informazione * Identificare le modalità di allestimento, esposizione e distribuzione di materiali informativi * Cogliere la natura, il ruolo, le opportunità, l’impatto delle tecnologie digitali nel mondo contemporaneo e nella vita quotidiana * Cogliere le opportunità di apprendimento offerte dalla tecnologia digitale per scopi sia personali che professionali * Impegnarsi in comunità digitali ai fini dell’interazione sociale, di studio, professionali. * Condividere, comunicare e collaborare con gli altri in ambienti digitali * Esercitare la cittadinanza attraverso l’identità digitale e gestire l’identità digitale * Ricercare nel web informazioni, * Distinguere fonti attendibili di dati, informazioni e contenuti digitali presi dal web * Gestire dati, informazioni e contenuti digitali * Utilizzare, in forma guidata, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnata da svolgere a distanza * Comunicare online rispettando netiquette condivise * Sviluppare contenuti digitali * Integrare e rielaborare contenuti digitali nel rispetto di copyright e licenze * Proteggere dispositivi, dati personali, aspetti di privacy nell’accesso e permanenza in ambienti digitali * Adottare un approccio etico, sicuro, responsabile e sostenibile all'utilizzo di degli strumenti digitali. * Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto * Applicare tecniche di composizione di semplici testi multimediali | * Identità e motivazione personale e professionale * Le emozioni: concetto, processo, tipologie * La comunicazione: struttura, stili, l’immagine di sé * Il gruppo: struttura, processi di funzionamento e ruoli * Il percorso formativo: finalità, opportunità, caratteristiche * Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita * La gestione del cliente * Tecniche di comunicazione * Tipologie di servizi e standard di qualità offerti nelle strutture ricettive * Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici * La tipologia di servizi del reparto * Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico ricettivo * Materiali informativi e promozionali della struttura ricettiva: tipologie di supporto, linguaggi, criteri grafici e di allestimento, tecniche espositive e distributive * Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore * Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igiene di settore * Nozioni di primo soccorso * Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore * Impatto delle tecnologie digitali sulla società e sulla vita contemporanea. * Struttura generale e caratteristiche dei dispositivi digitali in relazione al loro utilizzo * Sistemi operativi, programmi ed applicazioni, informazioni, dati e loro organizzazione. * Tipi di file in relazione al loro utilizzo ed alle loro potenzialità. * Reti hardware e software, struttura client-server di Internet e problemi di sicurezza. * L’identità digitale: come crearla, gestirla, quali sono i rischi connessi * Limiti, rischi connessi all’utilizzo di internet e delle tecnologie legate ad internet * Sistemi software e hardware di protezione dei dispositivi e dei dati. * Elementi comportamentali e di normativa sulla privacy, sul diritto d’autore e di netiquette. * Tecnologie digitali nella vita quotidiana ed in quella professionale: le “E-” di Internet: e-mail e-commerce, e-banking, e-learning, e-government. * Software di navigazione su internet e suo utilizzo per cercare dati ed informazioni online. * La ricerca consapevole nel web, i social network ed i new media come fenomeno e strumento comunicativo * Strumenti online per la comunicazione interpersonale e professionale * Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione * Buone pratiche di creazione di documenti digitali * Linguaggi, forme testuali e caratteri della comunicazione multimediale * Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici * Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud. * Benessere e rischi specifici del videoterminalista e dell’utente di videoterminali. * Sostenibilità e sviluppo del digitale |

**2° BIENNIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **ABILITÀ** | **CONOSCENZE** |
| * Organizzare il proprio lavoro * Rispettare i tempi di lavoro * Scegliere e predisporre strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore * Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore * Curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore * Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro * Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza * Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore * Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti * sviluppare progressivamente un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali, interessi e motivazioni * partecipare attivamente alle attività di un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso, cogliendo e valorizzando i desideri e i bisogni dei componenti * ricostruire il proprio percorso di apprendimento, descrive e valuta le attività svolte, i risultati raggiunti, le difficoltà incontrate, la coerenza fra il progetto formativo, professionale e personale iniziale e le esperienze vissute * riflettere in modo critico, costruttivo e con iniziativa sul proprio processo di apprendimento, ponendo in relazione vissuti e acquisizioni con le prefigurazioni rispetto alla propria vita quotidiana e professionale * manifestare consapevolezza delle proprie capacità, attitudini, aspirazioni e delle condizioni di realtà che le possono valorizzare e realizzare * Applicare forme differenziate di comunicazione interpersonale e di gestione delle relazioni nel contesto di servizio * Esporre informazioni e argomentare con registro e lessico adeguato a destinatario e contesto di servizio * Applicare tecniche di interazione col cliente nel servizio di accoglienza per la rilevazione e soddisfacimento del fabbisogno * Applicare tecniche e utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente * Gestire le prenotazioni con strumenti offline e online * Cogliere le modalità e le attenzioni necessarie nell’accoglienza del cliente * Identificare criteri e approcci informativi e promozionali dei servizi della struttura * Cogliere le modalità e le attenzioni necessarie nell’assistenza del cliente durante la sua permanenza in struttura * Elaborare documenti contabili di vendita * Elaborare preventivi standard e personalizzati * Simulare la gestione di reclami e situazioni critiche * Fornire informazioni e supportare contatti per fruire di servizi di turismo inclusivo e accessibile(strutture, eventi, percorsi, mobilità) * Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della funzionalità della struttura/reparto * Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della qualità del prodotto/servizio * Effettuare l’allestimento, l’esposizione e la distribuzione di materiali informativi * Identificare situazioni, approcci e modalità di proposta di miglioramento degli standard di ricevimento e accoglienza * Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza * Utilizzare software specifico di settore per ricerca, simulazioni o controlli ed elaborazioni * Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto * Utilizzare le risorse digitali per migliorare la qualità delle proprie prestazioni professionali * Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali * Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali * Utilizzare software specifico di settore per simulazioni o controlli ed elaborazioni * Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati) * Ricercare, acquisire, valutare l’affidabilità e gestire dati e informazioni a supporto delle attività di ideazione, elaborazione, aggiornamento e comunicazione * Utilizzare servizi digitali pubblici e privati nonché differenti dispositivi digitali a supporto dell’attività * Utilizzare strumenti e tecniche specifiche per l'analisi e la valorizzazione di documenti tecnici digitali di settore * Applicare tecniche di fotografia digitale e registrazioni immagini * Applicare tecniche di ricerca di immagini su piattaforme e social media * Utilizzare la macchina fotografica e la video camera digitale * Utilizzare software e strumentazioni di base per il montaggio di applicazioni ipermediali * Utilizzare software e strumentazioni di base per il montaggio di interfacce grafiche di siti | * Principali terminologie tecniche di settore/processo * Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore * Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore * Normativa di riferimento per la sicurezza e l’igiene di settore * Nozioni di primo soccorso * Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore * Identità e motivazione personale e professionale * Le emozioni: concetto, processo, tipologie * La comunicazione: struttura, stili, l’immagine di sé * Il gruppo: struttura, processi di funzionamento e ruoli * Il percorso formativo: finalità, opportunità, caratteristiche * La narrazione: pratiche e strumenti per costruire la propria identità personale e professionale * L’autovalutazione: pratiche e strumenti * Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici di settore * Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita * Funzioni, strumenti, codici e tecniche della comunicazione verbale e non verbale e loro connessione in contesti organizzativi e professionali * Strumenti e metodi per l’analisi, l’interpretazione, di testi e documentazione tecnica * Tecniche di gestione dei reclami * Tecniche di negoziazione * Procedure di front e back office * Strumenti e software a supporto della gestione del reparto * Elementi di customer satisfaction * Principi di fidelizzazione del cliente * Tecniche di definizione dei costi e dei prezzi * Applicativi per la gestione delle prenotazioni * Servizi di turismo inclusivo e accessibile: caratteristiche, opportunità, organizzazione, strumenti * Forme e tecniche di presentazione e comunicazione creativa, commerciale e promozionale * Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici * Standard di qualità della struttura / servizio * Tecniche di comunicazione * Tecniche di gestione dei reclami * Tecniche di gestione del cliente * Tecniche di preventivistica * Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio * Tipologie di servizi e standard di qualità offerti nelle strutture ricettive * Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione * Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici * Piattaforme software e applicazioni per l’elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud * Software specifico di settore * Applicazioni, strumenti, tecniche e linguaggi per l'elaborazione, la rappresentazione e la comunicazione di dati, procedure e risultati * Criteri di scelta degli strumenti web in base all’utilizzo e allo scopo * Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico * Normativa inerente il web * Normativa inerente il web: regolamento fiscale, privacy, copyright * Rischi legati all’utilizzo degli strumenti social * Strumenti e software a supporto della gestione dell’impresa ricettiva, turistica, fieristica, culturale * Codici di programmazione siti internet (es. HTML, CSS, ecc.) * Fonti, strumenti e tecniche per la ricerca delle immagini * Software editor di siti internet * Software per l'elaborazione di prodotti grafici ipermediali * Tecniche base di ripresa video * Tecniche di trattamento audio e video digitali * Tecniche fotografiche digitali |