

**TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA  
PER LA CONVEGNISTICA E GLI EVENTI CULTURALI**

# 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare i rifiuti in base all'origine, alla pericolosità e alle caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche</li> <li>- Individuare la qualità delle frazioni merceologiche dei rifiuti per supportare la miglior forma di recupero e/o trattamento</li> <li>- Associare ai fenomeni osservati principi, concetti e teorie scientifiche</li> <li>- Utilizzare tecniche e strumenti per effettuare misurazioni e calcolare errori</li> <li>- Classificare materiali/prodotti sulla base delle loro proprietà</li> <li>- Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi della normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore</li> <li>- Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti</li> <li>- Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e smaltimento dei rifiuti</li> <li>- Principi di geomorfologia</li> <li>- Elementi di geologia regionale</li> </ul>

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

## 2° BIENNIO

ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Associare ai fenomeni osservati principi, concetti e teorie scientifiche</li> <li>- Cogliere le opportunità tecnologiche e tecniche per la tutela e la valorizzazione dell'ambiente e del territorio</li> <li>- Identificare i fenomeni connessi ai processi lavorativi che possono essere indagati ed affrontati in modo scientifico</li> <li>- Individuare cause, conseguenze e avanzare soluzioni in relazione ai diversi fenomeni osservati</li> <li>- Inferire la struttura e la proprietà di materiali/prodotti utilizzati attraverso l'interazione diretta e l'analisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cittadinanza attiva e sviluppo sostenibile: approccio ecologico e deontologico</li> <li>- Elementi della normativa ambientale e fattori di inquinamento di settore</li> <li>- Elementi della normativa di riferimento sui rifiuti</li> <li>- elementi di base dell'area scientifica e di settore : linguaggi, concetti, principi e metodi di analisi e ricerca, metodo di indagine scientifica</li> <li>- Elementi fondamentali e significato di ecosistema e sviluppo sostenibile</li> <li>- Metodi, tecniche e strumenti di trattamento e</li> </ul>

<p>strumentale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappresentare e descrivere i fenomeni e/o i risultati ottenuti da un'osservazione</li> <li>- Riconoscere e analizzare le principali criticità ecologiche connesse al proprio ambito professionale</li> <li>- Trattare e smaltire i rifiuti in base all'origine, alla pericolosità e alle caratteristiche merceologiche e chimico-fisiche</li> <li>- Utilizzare il linguaggio scientifico</li> <li>- Utilizzare tecniche e strumenti per effettuare misurazioni</li> <li>- Valutare l'attendibilità di una misura e gli errori che la caratterizzano</li> <li>- Identificare caratteristiche e proprietà fisiche /chimiche /biologiche/tecnologiche di materiali/prodotti/organismi/sistemi del proprio ambito professionale</li> <li>- Utilizzare linguaggi tecnici e matematico-scientifici specifici</li> <li>- Tracciare grafici e riconoscere le caratteristiche di diversi tipi di funzioni</li> <li>- Leggere e interpretare grafici riconoscendo le diverse caratteristiche delle funzioni</li> <li>- Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza</li> <li>- Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto</li> <li>- Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali</li> <li>- Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali</li> <li>- Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)</li> </ul>	<p>smaltimento dei rifiuti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principali inquinanti presenti nell'ambiente e loro origine</li> <li>- Scienza, tecnologie e tecniche, sviluppo equilibrato e compatibile: ruolo e impatto delle principali innovazioni scientifiche sulla vita sociale e dei singoli</li> <li>- Elementi del paesaggio trentino</li> <li>- Elementi di botanica</li> <li>- Elementi di ecologia</li> <li>- Il Trentino: ambiente, territorio, flora, fauna, vegetazione, mineralogia, ittologia, aree protette, strategie conservazionistiche, di sfruttamento e valorizzazione</li> <li>- Patrimonio enogastronomico del Trentino</li> <li>- Forme di disabilità: funzioni e strutture corporee, attività e partecipazione, fattori ambientali e personali</li> <li>- Forme di intolleranze e allergie ambientali e alimentari</li> <li>- Elementi di matematica finanziaria</li> <li>- Radicali</li> <li>- Equazioni esponenziali</li> <li>- Definizione e proprietà del logaritmo</li> <li>- Equazioni logaritmiche</li> <li>- Problemi di scelta tra due o più alternative</li> <li>- Problemi di ricerca del punto di equilibrio aziendale: Break even point (BEP)</li> <li>- Costruzione e lettura di diversi tipi di grafici</li> <li>- Studio di funzione: campi di esistenza, intersezione con gli assi, segni, simmetrie, asintoti.</li> <li>- Costruzione e lettura di grafici di funzioni algebriche ed empiriche</li> <li>- Derivate prima: calcolo e interpretazione grafica</li> <li>- Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione</li> <li>- Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici</li> <li>- Piattaforme software e applicazioni per l'elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identificare le testimonianze di interesse storico-culturale del territorio trentino quali fattori di attrazione turistica</li><li>- Identificare le principali componenti sociali ed economiche del sistema turistico trentino</li><li>- Individuare le peculiarità organizzative dell'impresa turistica/ricettiva/fieristica/culturale</li><li>- Identificare il prodotto turistico trentino come un insieme di fattori geografici, sociali ed economici</li><li>- Identificare i principali attori del sistema turistico trentino</li><li>- Cogliere le diverse forme di turismo trentino</li><li>- Identificare i sistemi di comunicazione e di trasporto del Trentino</li><li>- Individuare gli effetti sociali, culturali ed economici delle attività turistiche sul territorio trentino</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le risorse turistiche del territorio trentino: tipologie, caratteristiche, proprietà</li><li>- Il sistema turistico del territorio trentino: ruolo, evoluzione, specificità, attori, interdipendenze del comparto</li><li>- Aree, luoghi, beni, risorse del territorio trentino quali fattori di attrazione turistica</li><li>- Fattori geografici per lo sviluppo delle attività turistiche in Trentino</li><li>- Patrimonio storico-artistico, culturale ed etnografico ed del territorio trentino</li><li>- Elementi di cartografia</li><li>- Elementi di topografia</li><li>- Reti di trasporto urbane ed extra-urbane in Trentino</li></ul>

## 2° BIENNIO

ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicare criteri di analisi dei punti di forza e delle criticità della struttura/servizio</li> <li>- Applicare strategie di marketing operativo</li> <li>- Applicare tecniche di determinazione dei prezzi, di analisi dei costi e di budgeting</li> <li>- Applicare tecniche di rilevazione e analisi delle tendenze del settore e delle esigenze del cliente</li> <li>- Applicare tecniche per l'individuazione dell'offerta di prodotti/servizi in rapporto a target / esigenze di clientela</li> <li>- Cogliere il posizionamento dell'offerta e della struttura dei servizi di ricettività, fieristici e culturali</li> <li>- Cogliere le diverse forme di turismo</li> <li>- Cogliere vincoli ed opportunità che caratterizzano il rapporto di lavoro del personale che opera nel settore turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Contribuire all'ideazione di progetti promozionali</li> <li>- Distinguere le tipologie di professioni turistiche e la disciplina cui sono sottoposte</li> <li>- Identificare e valorizzare nelle attività e nei supporti promozionali i tratti distintivi delle diverse identità culturali dei potenziali clienti</li> <li>- Identificare i fattori geografici che favoriscono lo sviluppo delle attività turistiche</li> <li>- Identificare i principali attori del sistema turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Identificare i principali canali di distribuzione del prodotto turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Identificare le diverse tipologie di contratti di lavoro del settore turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Identificare le modalità e le opportunità attraverso cui l'intrapresa diventa impresa</li> <li>- Identificare, selezionare e valorizzare progetti promozionali già in essere coerenti e di supporto alle attività di aggiornamento e diffusione dei servizi</li> <li>- Individuare e orientarsi nella normativa del settore turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Individuare i soggetti pubblici o privati che operano nel settore turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Individuare ruolo, interdipendenze, tendenze e macrofenomeni socio economici che determinano i cambiamenti del settore e del mercato turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Leggere i caratteri di un territorio attraverso i rapporti esistenti tra situazioni geografiche e storiche e il patrimonio culturale</li> <li>- Leggere e valorizzare le potenzialità di un territorio in termini di inclusività e accessibilità</li> <li>- Selezionare, promuovere, valorizzare le risorse enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività autonome/imprenditoriali di settore in Trentino: modalità e opportunità di avvio</li> <li>- Disposizioni sanitarie internazionali</li> <li>- Disposizioni sanitarie internazionali</li> <li>- Elementi di analisi dell'andamento del mercato turistico, fieristico e culturale e della concorrenza</li> <li>- Elementi di contrattualistica commerciale</li> <li>- Elementi di contrattualistica di settore</li> <li>- Elementi di customer satisfaction</li> <li>- Elementi di marketing operativo dei prodotti e dei servizi turistici, fieristici e culturali</li> <li>- Elementi di organizzazione aziendale in ambito turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici, fieristici e culturali</li> <li>- Figure professionali del settore turistico, fieristico e culturale e relativa normativa</li> <li>- Fonti statistiche, cartografiche e bibliografiche</li> <li>- Il mercato turistico, fieristico e culturale: caratteristiche e tendenze quantitative e qualitative</li> <li>- Il prodotto turistico, fieristico e culturale: fattori costitutivi, ciclo di vita, canali distributivi</li> <li>- Il sistema turistico, fieristico e culturale: ruolo, evoluzione, specificità, attori, interdipendenze del comparto</li> <li>- L'impresa turistica/ricettiva/fieristica/culturale: struttura elementare, tipologie di aziende e caratteristiche del loro funzionamento</li> <li>- Modelli e forme di turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Normativa relativa ai documenti di viaggio nei paesi europei ed extraeuropei</li> <li>- Potenzialità e fattori di attrazione turistica</li> <li>- Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>- Risorse e opportunità enogastronomiche, culturali, ambientali, artistiche e storiche del territorio</li> <li>- Soggetti che operano nel settore turistico, fieristico e culturale, compiti e funzioni delle istituzioni locali nei rapporti con le imprese</li> <li>- Standard di qualità delle strutture / servizi</li> <li>- Tecniche di analisi e preventivazione dei costi</li> <li>- Tecniche di definizione dei prezzi</li> <li>- Tecniche e strumenti per il controllo di qualità del servizio</li> <li>- Tipologie dei mezzi di trasporto e delle modalità di accompagnamento</li> <li>- Tipologie, struttura e contenuti dei contratti di lavoro nel settore turistico, fieristico e culturale</li> <li>- Servizi di turismo inclusivo e accessibile: caratteristiche, opportunità, organizzazione, strumenti</li> </ul>

## 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

Collaborare all'organizzazione di eventi culturali, seminari o congressuali curando la gestione operativa dell'iniziativa e gli eventuali servizi abbinati

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avviare un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali, interessi e motivazioni</li> <li>- Comprendere e gestire gli elementi essenziali dei processi relazionali e comunicativi che si attivano nelle diverse situazioni valorizzando i diversi punti di vista</li> <li>- Cogliere le principali manifestazioni soggettive e comportamentali delle emozioni di base</li> <li>- Collaborare in un gruppo istituzionale per la costruzione di un prodotto condiviso</li> <li>- Identificare i principali tipi di relazione che si instaurano tra i componenti di un gruppo</li> <li>- Identificare le diverse tipologie di cliente</li> <li>- Cogliere e collocare i diversi stili/approcci di relazione con la clientela a seconda del contesto</li> <li>- Descrivere le modalità di interazione col cliente per cogliere i suoi bisogni e per assicurare il loro soddisfacimento</li> <li>- Identificare gli aspetti organizzativi e le interrelazioni del proprio lavoro</li> <li>- Identificare gli elementi di funzionalità delle strutture promotrici e organizzatrici di eventi</li> <li>- Cogliere le interconnessioni organizzative tra i diversi reparti delle strutture e ruoli esercitati dagli operatori</li> <li>- Identificare le risorse strumentali delle strutture</li> <li>- Identificare le caratteristiche dei servizi tecnici a supporto di eventi</li> <li>- Cogliere le implicazioni delle attività a supporto dell'organizzazione di eventi in termini di sicurezza sul</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identità e motivazione personale e professionale</li> <li>- Le emozioni: concetto, processo, tipologie</li> <li>- La comunicazione: struttura, stili, l'immagine di sé</li> <li>- Il gruppo: struttura, processi di funzionamento e ruoli</li> <li>- Il percorso formativo: finalità, opportunità, caratteristiche</li> <li>- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>- La gestione del cliente (committente/partecipante)</li> <li>- Tecniche di comunicazione</li> <li>- Tipologie di servizi e standard di qualità offerti nei servizi a supporto di eventi culturali, seminari e congressuali</li> <li>- Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici</li> <li>- La tipologia di servizi a supporto di eventi culturali, seminari, congressuali</li> <li>- Elementi di organizzazione aziendale nelle strutture a supporto della promozione e organizzazione di eventi</li> <li>- Materiali informativi e promozionali a supporto di eventi: tipologie di supporto, linguaggi, criteri grafici e di allestimento, tecniche espositive e distributive</li> <li>- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li> <li>- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore</li> <li>- Nozioni di primo soccorso</li> </ul>

<p>lavoro e di sostenibilità ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cogliere i criteri logistici e di allestimento degli spazi per l'accoglienza, l'informazione, lo svolgimento degli eventi</li> <li>- Identificare le modalità di allestimento, esposizione e distribuzione di materiali informativi</li> <li>- Cogliere la natura, il ruolo, le opportunità, l'impatto delle tecnologie digitali nel mondo contemporaneo e nella vita quotidiana</li> <li>- Cogliere le opportunità di apprendimento offerte dalla tecnologia digitale per scopi sia personali che professionali</li> <li>- Impegnarsi in comunità digitali ai fini dell'interazione sociale, di studio, professionali.</li> <li>- Condividere, comunicare e collaborare con gli altri in ambienti digitali</li> <li>- Esercitare la cittadinanza attraverso l'identità digitale e gestire l'identità digitale</li> <li>- Ricercare nel web informazioni,</li> <li>- Distinguere fonti attendibili di dati, informazioni e contenuti digitali presi dal web</li> <li>- Gestire dati, informazioni e contenuti digitali</li> <li>- Utilizzare, in forma guidata, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnata da svolgere a distanza</li> <li>- Comunicare online rispettando netiquette condivise</li> <li>- Sviluppare contenuti digitali</li> <li>- Integrare e rielaborare contenuti digitali nel rispetto di copyright e licenze</li> <li>- Proteggere dispositivi, dati personali, aspetti di privacy nell'accesso e permanenza in ambienti digitali</li> <li>- Adottare un approccio etico, sicuro, responsabile e sostenibile all'utilizzo di degli strumenti digitali.</li> <li>- Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto</li> <li>- Applicare tecniche di composizione di semplici testi multimediali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore</li> <li>- Adempimenti obbligatori e normativa sicurezza nell'organizzazione degli eventi, sia in spazi pubblici che privati</li> <li>- Caratteristiche dei servizi tecnici a supporto di eventi</li> <li>- Criteri e tecniche di allestimento di spazi per l'organizzazione di eventi di varia tipologia</li> <li>- Processi organizzativi di eventi: compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività</li> <li>- Strumenti e tecnologie a supporto delle diverse tipologie di evento: caratteristiche e funzionalità</li> <li>- Impatto delle tecnologie digitali sulla società e sulla vita contemporanea.</li> <li>- Struttura generale e caratteristiche dei dispositivi digitali in relazione al loro utilizzo</li> <li>- Sistemi operativi, programmi ed applicazioni, informazioni, dati e loro organizzazione.</li> <li>- Tipi di file in relazione al loro utilizzo ed alle loro potenzialità.</li> <li>- Reti hardware e software, struttura client-server di Internet e problemi di sicurezza.</li> <li>- L'identità digitale: come crearla, gestirla, quali sono i rischi connessi</li> <li>- Limiti, rischi connessi all'utilizzo di internet e delle tecnologie legate ad internet</li> <li>- Sistemi software e hardware di protezione dei dispositivi e dei dati.</li> <li>- Elementi comportamentali e di normativa sulla privacy, sul diritto d'autore e di netiquette.</li> <li>- Tecnologie digitali nella vita quotidiana ed in quella professionale: le "E-" di Internet: e-mail e-commerce, e-banking, e-learning, e-government.</li> <li>- Software di navigazione su internet e suo utilizzo per cercare dati ed informazioni online.</li> <li>- La ricerca consapevole nel web, i social network ed i new media come fenomeno e strumento comunicativo</li> <li>- Strumenti online per la comunicazione interpersonale e professionale</li> <li>- Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione</li> <li>- Buone pratiche di creazione di documenti digitali</li> <li>- Linguaggi, forme testuali e caratteri della comunicazione multimediale</li> <li>- Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici</li> <li>- Piattaforme software e applicazioni per l'elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud.</li> <li>- Benessere e rischi specifici del videoterminista e dell'utente di videoterminali.</li> <li>- Sostenibilità e sviluppo del digitale</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 2° BIENNIO

ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzare il proprio lavoro</li> <li>- Rispettare i tempi di lavoro</li> <li>- Scegliere e predisporre strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore</li> <li>- Monitorare il funzionamento di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore</li> <li>- Curare la manutenzione ordinaria di strumenti, utensili, attrezzature, macchinari di settore</li> <li>- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di igiene e sicurezza sul lavoro</li> <li>- Adottare i comportamenti previsti nelle situazioni di emergenza</li> <li>- Adottare comportamenti lavorativi coerenti con le norme di salvaguardia/sostenibilità ambientale di settore</li> <li>- Applicare forme, processi e metodologie di smaltimento e trattamento differenziate sulla base delle diverse tipologie di rifiuti</li> <li>- sviluppare progressivamente un processo di maggiore conoscenza di sé in termini di risorse personali, interessi e motivazioni</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- 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</li> <li>- manifestare consapevolezza delle proprie capacità, attitudini, aspirazioni e delle condizioni di realtà che le possono valorizzare e realizzare</li> <li>- Applicare forme differenziate di comunicazione interpersonale e di gestione delle relazioni nel contesto di servizio</li> <li>- Esporre informazioni e argomentare con registro e lessico adeguato a destinatario e contesto di servizio</li> <li>- Applicare tecniche di interazione col cliente per la rilevazione e soddisfacimento del fabbisogno</li> <li>- Applicare tecniche e utilizzare strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione del cliente</li> <li>- Elaborare preventivi standard e personalizzati</li> <li>- Simulare la gestione di reclami e situazioni critiche</li> <li>- Cogliere approcci e attenzioni necessarie nell'individuare e selezionare i fornitori dei servizi</li> <li>- Curare gli adempimenti amministrativi richiesti per la realizzazione di eventi di diversa tipologia</li> <li>- Operare in conformità agli aspetti logistici (spazi e attrezzature) a disposizione dell'organizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principali terminologie tecniche di settore/processo</li> <li>- Principi, meccanismi e parametri di funzionamento di strumenti, utensili e macchinari e apparecchiature di settore</li> <li>- Dispositivi di protezione individuale e collettiva di settore</li> <li>- Normativa di riferimento per la sicurezza e l'igiene di settore</li> <li>- Nozioni di primo soccorso</li> <li>- Segnali di divieto e prescrizioni correlate di settore</li> <li>- Identità e motivazione personale e professionale</li> <li>- Le emozioni: concetto, processo, tipologie</li> <li>- La comunicazione: struttura, stili, l'immagine di sé</li> <li>- Il gruppo: struttura, processi di funzionamento e ruoli</li> <li>- Il percorso formativo: finalità, opportunità, caratteristiche</li> <li>- La narrazione: pratiche e strumenti per costruire la propria identità personale e professionale</li> <li>- L'autovalutazione: pratiche e strumenti</li> <li>- Adempimenti obbligatori e normativa sicurezza nell'organizzazione degli eventi, sia in spazi pubblici che privati</li> <li>- Caratteristiche dei servizi tecnici a supporto di eventi</li> <li>- Caratteristiche e convenzioni dei principali linguaggi specialistici di settore</li> <li>- Criteri e tecniche di allestimento di spazi per l'organizzazione di eventi di varia tipologia</li> <li>- Elementi di customer satisfaction</li> <li>- Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita</li> <li>- Elementi normativi attinenti la produzione, divulgazione ed erogazione di prodotti e servizi turistici</li> <li>- Forme e tecniche di presentazione e comunicazione creativa, commerciale e promozionale</li> <li>- Funzioni, strumenti, codici e tecniche della comunicazione verbale e non verbale e loro connessione in contesti organizzativi e professionali</li> <li>- Principi di fidelizzazione del cliente</li> <li>- Processi organizzativi di eventi: compiti, modalità operative e sequenze di svolgimento delle attività</li> <li>- Strumenti e metodi per l'analisi, l'interpretazione, di testi e documentazione tecnica</li> <li>- Strumenti e software a supporto della gestione dei servizi di supporto all'organizzazione di eventi</li> <li>- Strumenti e tecnologie a supporto delle diverse tipologie di evento: caratteristiche e funzionalità</li> <li>- Tecniche di comunicazione</li> <li>- Tecniche di definizione dei costi e dei prezzi</li> <li>- Tecniche di gestione dei reclami</li> <li>- Tecniche di negoziazione</li> <li>- Tipologie di servizi e standard di qualità offerti nei servizi a supporto di eventi</li> <li>- Eventi di turismo inclusivo e accessibile:</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestire liste ed elenchi di prenotazione e iscrizione</li> <li>- Cogliere e simulare modalità di individuazione dei servizi tecnici di supporto e la location rispetto alle richieste del cliente e del budget disponibile</li> <li>- Cogliere e simulare modalità di negoziazione con i fornitori delle diverse soluzioni (logistiche, strumentali, comunicative, promozionali) anche personalizzate</li> <li>- Applicare tecniche di monitoraggio e controllo della funzionalità e qualità dei servizi</li> <li>- Curare l'allestimento, l'esposizione e la distribuzione di materiali informativi</li> <li>- Identificare situazioni, approcci e modalità di proposta di miglioramento degli standard di erogazione dei servizi</li> <li>- Attivare gli operatori preposti in caso di situazioni di malfunzionamento delle strumentazioni nelle situazioni di emergenza sanitaria e/o relative alla sicurezza</li> <li>- Gestire i partecipanti nei diversi momenti dell'evento (registrazione, accompagnamento, informazione, consegna materiali e documentazione)</li> <li>- Verificare l'adeguatezza normativa del servizio durante la gestione operativa di eventi di varia tipologia (monoservizi, multiservizi, multisessione)</li> <li>- Verificare la funzionalità dei principali strumenti in uso per l'evento</li> <li>- Valorizzare in chiave progettuale, promozionale e attuativa di eventi le opportunità offerte da servizi di turismo inclusivo e accessibile (strutture, percorsi, mobilità)</li> <li>- Utilizzare, in autonomia, le tecnologie digitali per il lavoro di gruppo e su attività assegnate da svolgere a distanza</li> <li>- Utilizzare software specifico di settore per ricerca, simulazioni o controlli ed elaborazioni</li> <li>- Utilizzare applicazioni, tecniche e tecnologie digitali di presentazione di un progetto o prodotto</li> <li>- Utilizzare le risorse digitali per migliorare la qualità delle proprie prestazioni professionali</li> <li>- Raccogliere, organizzare, analizzare, valutare la pertinenza e lo scopo di informazioni e contenuti digitali</li> <li>- Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali per la produzione e la trasformazione di testi e materiali multimediali</li> <li>- Utilizzare software specifico di settore per simulazioni o controlli ed elaborazioni</li> <li>- Creare rappresentazioni della conoscenza (mappe, diagrammi) utilizzando una varietà di linguaggi per esprimersi in maniera creativa (testo, immagini, audio, filmati)</li> <li>- Ricercare, acquisire, valutare l'affidabilità e gestire dati e informazioni a supporto delle attività di ideazione, elaborazione, aggiornamento e comunicazione</li> <li>- Utilizzare servizi digitali pubblici e privati nonché differenti dispositivi digitali a supporto dell'attività</li> <li>- Utilizzare strumenti e tecniche specifiche per l'analisi e</li> </ul>	<p>caratteristiche, opportunità, organizzazione, strumenti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Applicazioni per la creazione di contenuti digitali e multimediali e loro presentazione</li> <li>- Raccolta, archiviazione ed elaborazione di dati attraverso sistemi informatici</li> <li>- Piattaforme software e applicazioni per l'elaborazione e la condivisione di file e lavoro collaborativo online anche su cloud</li> <li>- Software specifico di settore</li> <li>- Applicazioni, strumenti, tecniche e linguaggi per l'elaborazione, la rappresentazione e la comunicazione di dati, procedure e risultati</li> <li>- Criteri di scelta degli strumenti web in base all'utilizzo e allo scopo</li> <li>- Funzionalità e caratteristiche delle piattaforme social e sharing utilizzate nel settore turistico</li> <li>- Normativa inerente il web</li> <li>- Normativa inerente il web: regolamento fiscale, privacy, copyright</li> <li>- Rischi legati all'utilizzo degli strumenti social</li> <li>- Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva, turistica, fieristica, culturale</li> <li>- Codici di programmazione siti internet (es. HTML, CSS, ecc.)</li> <li>- Fonti, strumenti e tecniche per la ricerca delle immagini</li> <li>- Software editor di siti internet</li> <li>- Software per l'elaborazione di prodotti grafici ipermediali</li> <li>- Tecniche base di ripresa video</li> <li>- Tecniche di trattamento audio e video digitali</li> <li>- Tecniche fotografiche digitali</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>la valorizzazione di documenti tecnici digitali di settore</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Applicare tecniche di fotografia digitale e registrazioni immagini</li><li>- Applicare tecniche di ricerca di immagini su piattaforme e social media</li><li>- Utilizzare la macchina fotografica e la video camera digitale</li><li>- Utilizzare software e strumentazioni di base per il montaggio di applicazioni ipermediali</li><li>- Utilizzare software e strumentazioni di base per il montaggio di interfacce grafiche di siti</li></ul>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--