

## OPERATORE DELLA PRODUZIONE DI PASTICCERIA

Descrizione sintetica		
L' Operatore della produzione di pasticceria è in grado progettare e realizzare ricette tradizionali ed innovative di pasticceria e gelateria, utilizzando metodologie e tecnologie specifiche di lavorazione, lievitazione e cottura dei prodotti dolciari e valorizzandone la presentazione con modalità creative.		
Unità di competenza	capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Progettazione ricette e carta dessert</b>	rilevare gusti e tendenze del target di clientela di riferimento in ambito dolciario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti dolci</li> <li>Tipologie di paste base: sfoglia, biscotto, frolla, lievitate, brisèe, ecc.</li> <li>Tipologie di dessert: caldi, freddi, da porzione e da trancio, mignon, ecc.</li> <li>Modalità e tecniche per la lavorazione di impasti base: impastatrice, friggitrice, raffinatrice, laminatoio, ecc.</li> <li>Metodologie e tecnologie per la lievitazione e la cottura dei semilavorati</li> <li>Tecniche di lavorazione del cacao e del cioccolato: temperaggio e colatura</li> <li>Proprietà e tecniche di lavorazione di glasse, paste di mandorla e zucchero (pastigliato, colato, tirato, soffiato, etc.)</li> <li>Norme igienico sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari: DI n. 155/77</li> <li>Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro delle strutture ristorative</li> <li>Tecniche di composizione, farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti di pasticceria e gelateria</li> <li>Sistemi di conservazione di materie prime, semilavorati e prodotti finiti specifici di pasticceria e gelateria</li> </ul>
	individuare la struttura delle diverse tipologie di impasti, creme e salse base di pasticceria e gelateria	
	ipotizzare accostamenti di gusto tra prodotti di gelateria e pasticceria dolce	
	concepire aggregati ed assemblaggi innovativi di cioccolato, zucchero e gelateria in base alla consistenza necessaria alle architetture decorative prescelte	
<b>2. Lavorazione impasti e creme</b>	scegliere qualità, dosaggi e grammature degli ingredienti in funzione del tipo di prodotto dolciario da realizzare	
	formulare la composizione di impasti base in ragione di temperatura esterna e livello di umidità	
	selezionare attrezzature e tecniche adeguate per la lavorazione degli impasti base, del cioccolato e dello zucchero	
	applicare tecniche di lavorazione del cioccolato e dello zucchero ad elaborati di pasticceria	
<b>3. Lievitazione e cottura semilavorati</b>	scegliere ed impiegare correttamente gli agenti di lievitazione	
	adottare attrezzature tecnologiche ad hoc per la lievitazione dei semilavorati: celle di ferma lievitazione/congelamento	
	rilevare anomalie nel processo di lievitazione per effettuarne la messa a punto necessaria e/o eventuali procedure sostitutive della tipologia di processo attivato	
	stabilire tempi, temperature e modalità di cottura tenendo conto delle alterazioni fisiche e chimiche degli alimenti	
<b>4. Farcitura e decorazione prodotto dolciario</b>	configurare in modo creativo il prodotto finito scegliendo la decorazione in funzione dell'elaborato preparato	
	applicare tecniche specifiche di farcitura, decorazione e guarnizione dei prodotti dolciari	
	scegliere decorazioni per elaborati di pasticceria realizzate con la lavorazione del cioccolato e dello zucchero	
	rappresentare disegni e forme utilizzando creme e zucchero	

## OPERATORE DELLA RISTORAZIONE

### Descrizione sintetica

L'Operatore della ristorazione è in grado di preparare e distribuire – secondo modalità ed indicazioni prestabilite - pasti e bevande intervenendo in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio ristorativo.

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Trattamento materie prime e semilavorati alimentari</b>	identificare e monitorare le caratteristiche e la qualità delle materie prime e dei semilavorati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli, modalità organizzative</li> <li>• Principali componenti di servizio nella sala ristorante e nel bar</li> <li>• Le principali tecnologie e attrezzature utilizzate in cucina, in sala e nel bar e loro funzionamento</li> <li>• Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi e terminologia tecnica</li> <li>• Caratteristiche merceologiche e nutrizionali degli alimenti</li> <li>• Principi di enogastronomia</li> <li>• Criteri e tecniche di composizione di diverse tipologie di menù</li> <li>• Sistemi di conservazione delle materie prime alimentari, dei semilavorati e dei prodotti finiti</li> <li>• Tecniche di preparazione dei piatti</li> <li>• Tecniche di allestimento della sala e di mise-en place dei tavoli</li> <li>• Modalità di presentazione, guarnizione e decorazione dei piatti</li> <li>• Tecniche di preparazione e servizi delle bevande</li> <li>• Tecniche di comunicazione e vendita</li> <li>• Principi, scopi e applicazione del sistema HACCP e delle norme relative</li> <li>• Norme igienico- sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari (DI n.155/77)</li> <li>• Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ristorative</li> </ul>
	adottare sistemi di conservazione delle materie prime e dei semilavorati	
	utilizzare macchinari e strumenti per la pulitura e preparazione delle materie prime	
<b>2. Preparazione piatti</b>	individuare i piatti che possono comporre un menù semplice	
	scegliere le materie prime da utilizzare tenendo conto dei dosaggi previsti dalle ricette	
	applicare le tecniche di preparazione di piatti di diverse tipologie: antipasti, primi, secondi, contorni, dolci	
	mantenere ordine ed igiene della cucina e delle relative attrezzature come previsto dalle norme di legge	
<b>3. Distribuzione pasti e bevande</b>	adottare adeguati stili e tecniche di allestimento e di riassetto di una sala ristorante in rapporto a tipologia di struttura ed eventi	
	impiegare lo stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio	
	applicare le tecniche di servizio ai tavoli: raccolta ordinazioni, distribuzione dei piatti e bevande, riassetto dei tavoli	
	controllare la qualità visiva del prodotto servito, dell'immagine e della funzionalità della sala	
<b>4. Preparazione e distribuzione bevande e snack</b>	descrivere le caratteristiche delle principali bevande da bar (calde, fredde, alcoliche e analcoliche)	
	applicare le tecniche di preparazione e presentazione delle bevande di diverse tipologie e degli snack	
	scegliere le attrezzature e i bicchieri in relazione alla bevande	
	scegliere le modalità di realizzazione del servizio appropriate alla struttura	

## TECNICO DEI SERVIZI SALA-BANQUETING

### Descrizione sintetica

Il Tecnico dei servizi sala-banqueting è in grado di gestire i flussi distributivi di pasti e bevande, progettare eventi scegliendo le opportune modalità di erogazione del servizio, provvedere al layout ed all'ambientazione degli spazi, effettuare attività di customer care and satisfaction,.

Unità di competenza	capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Progettazione eventi banqueting</b>	scegliere le modalità di erogazione del servizio banqueting in ragione dell'evento da realizzare valutare la tipologia di menù, il beverage e l'offerta dei vini in funzione dell'evento da approntare esaminare i costi complessivi dell'evento -food-cost, beverage, attrezzature, risorse umane - per formulare eventuali preventivi definire una pianificazione dei tempi, delle attività e dei ruoli utili alla realizzazione ottimale dell'evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il processo di erogazione del servizio ristorativo: fasi, ruoli e modalità organizzative</li> <li>• Principali tecnologie ed attrezzature utilizzate in sala e loro funzionamento</li> <li>• Grammatica, sintassi e terminologia tecnica di settore della lingua inglese e di una seconda lingua straniera</li> </ul>
<b>2. Configurazione ed ambientazione spazi</b>	prefigurarsi utilizzo ed organizzazione degli spazi coerentemente alla localizzazione prescelta scegliere arredi ed accessori in relazione alle diverse esigenze d'immagine ed ambientazione degli spazi adottare stili, tecniche e materiali per allestimenti ed addobbi degli spazi prescelti scegliere le mise en place di tavoli e banchetti diversificate per tipologia di servizio ed evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di layout degli spazi per tipologia di servizio</li> <li>• Tipologie di servizio banqueting: garden party, coffee break, buffet, brunch, etc.</li> </ul>
<b>3. Accoglienza cliente e customer satisfaction</b>	definire adeguate modalità di acquisizione e registrazione delle prenotazioni cogliere ed interpretare preferenze culinarie e richieste della clientela consigliare abbinamenti di gusto tra le pietanze, nonché tra queste e la gamma di vini offerta riscontrare il grado di soddisfazione del cliente ed individuare soluzioni ottimali per l'erogazione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di arredo, allestimento e mise en place della sala</li> <li>• Tecniche di servizio per menù complessi :servizio alla Guèridon, all'italiana, alla francese ed all'inglese</li> </ul>
<b>4. Gestione flussi distributivi</b>	individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione pasti e bevande comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela rilevate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche merceologiche degli alimenti</li> <li>• Tecniche di degustazione ed abbinamento cibo-vino</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture ricettive</li> <li>• Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione di dati</li> </ul>

## TECNICO DI RETI INFORMATICHE

### Descrizione sintetica

Il Tecnico di reti informatiche è in grado di progettare, sviluppare e gestire il funzionamento e la sicurezza di una rete informatica.

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Dimensionamento architettura di rete</b>	valutare potenzialità e limiti di tecnologie di trasmissione e dispositivi di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caratteristiche ed evoluzioni del settore informatico</li> <li>• Architettura e componenti hardware di PC client e periferiche</li> <li>• Dispositivi di networking: server di rete, apparati di rete e cablaggi</li> <li>• Concetti relativi alla comunicazione in area LAN, WAN e MAN</li> <li>• Funzionamento dei principali sistemi operativi client e server: Dos, Windows, Unix, Macintosh, ecc</li> <li>• Elementi base della tecnologia web e dei protocolli di rete (TCP/IP ed altri in uso)</li> <li>• Procedure di installazione e configurazione sistemi hardware e software di rete</li> <li>• Tecniche di diagnostica di sistemi elettronici e informatici</li> <li>• Strumenti di system and network management per la gestione e il monitoraggio del traffico di rete</li> <li>• Strumenti per la misura delle prestazioni ed il troubleshooting di rete</li> <li>• Aspetti di sicurezza informatica: politiche di sicurezza, software antivirus in uso, firewall, firme digitali, modelli teorici di crittografia ecc</li> <li>• La normativa sulla privacy (L. 675/96 e successivi decreti attuativi) relativamente alla gestione delle informazioni digitali</li> <li>• Lingua inglese tecnica in uso in ambito informatico</li> </ul>
	tradurre le esigenze di networking in configurazioni della topologia di rete (hardware e software)	
	proporzionare la velocità trasmissiva della rete in funzione delle esigenze di volume	
	definire servizi e protocolli di rete da installare, disinstallare, configurare sulle diverse tipologie di apparato	
	identificare tipologia hardware e software di server in relazione alle esigenze del sistema (applicazioni in uso, data base, ecc)	
<b>2. Conformazione infrastruttura di rete</b>	adottare procedure per ottimizzare la configurazione dell'architettura di rete	
	riconoscere e applicare procedure e programmi di installazione degli apparati di rete (sistemi operativi, router, switch, modem, ecc)	
	individuare criteri di autenticazione per le differenti tipologie di utenti o gruppi di utenti	
	identificare e risolvere le problematiche di interoperatività tra diversi sistemi e architetture di rete	
<b>3. Amministrazione infrastruttura di rete</b>	definire ed adottare procedure per il monitoraggio dell'efficienza e funzionalità della rete in esercizio (apparati e server)	
	valutare la vulnerabilità dei dispositivi hardware e software della rete anche nella relazione con altre reti	
	adottare procedure, comandi e strumenti per la diagnosi di malfunzionamenti dell'infrastruttura di rete	
	applicare metodologie di risoluzione delle problematiche di rete (troubleshooting)	
<b>4. Protezione sistema informativo</b>	valutare vulnerabilità del sistema e violazioni sia dall'esterno (virus, hacker) che dall'interno	
	identificare un adeguato livello di protezione dei beni informatici in termini di integrità, disponibilità, riservatezza, ecc	
	definire linee guida e tecnologie necessarie alla protezione e sicurezza dei sistemi (antivirus, ecc), della rete (firewall, VPN, ecc) e dei dati (protocolli di crittografia, ecc)	
	individuare e implementare modalità per la verifica del traffico entrante/uscente dalla rete e per il controllo degli accessi (logging, accountability, ecc)	

# OPERATORE DELLA PROMOZIONE ED ACCOGLIENZA TURISTICA

## Descrizione sintetica

L' Operatore della promozione ed accoglienza turistica è in grado di promuovere l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva.

Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Gestione informazioni turistiche</b>	interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc. applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.</li> <li>• Geografia turistica del territorio</li> <li>• Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>• Elementi di base di una lingua straniera: grammatica, sintassi, terminologia tecnica</li> <li>• Elementi di base dell'ambiente windows e delle relative applicazioni software: fogli elettronici, programmi di videoscrittura ecc</li> <li>• Principali software per la gestione dei flussi informativi</li> <li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione con il cliente</li> <li>• Tecniche di promozione e vendita</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni</li> <li>• La qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc.</li> <li>• Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro nelle strutture di promozione e ricezione turistica</li> </ul>
<b>2. Promozione prodotto turistico</b>	interpretare le esigenze di informazioni del turista valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc. adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera	
<b>3. Assistenza clienti</b>	individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti	
<b>4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno</b>	valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti	

## TECNICO DELLA COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE

Descrizione sintetica		
<p>Il Tecnico della comunicazione-informazione è in grado di progettare, sviluppare, gestire e coordinare azioni comunicative in funzione dei fabbisogni rilevati, di predisporre testi scritti e adottare stili e concetti comunicativi efficaci e adeguati al contesto.</p>		
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Analisi fabbisogno comunicativo</b>	rilevare input funzionali alla identificazione degli obiettivi che si intendono perseguire attraverso l'azione di comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi, tecniche e metodologie di comunicazione (scritta, verbale, telefonica, on line)</li> <li>• Media e regole della comunicazione d'impresa</li> <li>• Tecniche di relazione interpersonale</li> <li>• Metodologie e tecniche di ascolto</li> <li>• Metodologie di controllo qualità nella comunicazione</li> <li>• Principi di marketing</li> <li>• Elementi di statistica e metodologia di ricerca di mercato</li> <li>• Web e reti di comunicazione virtuali</li> <li>• Programmi di grafica e web design</li> <li>• Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc...)</li> <li>• Lingua inglese</li> <li>• Normativa sulla privacy e la tutela dei dati personali</li> <li>• Normativa e codici relativi alla comunicazione (diritto d'autore, pubblicità ingannevole, proprietà industriale, ecc...)</li> <li>• Elementi di comunicazione visiva</li> <li>• Psico-linguistica</li> <li>• Tecniche del pensiero creativo</li> <li>• Elementi di base del sistema professionale legato al mondo della comunicazione</li> </ul>
	leggere ed interpretare il fabbisogno comunicativo in funzione delle caratteristiche del contesto di riferimento	
	adottare strumenti e tecniche di ricerca e rilevazione delle informazioni da selezionare in relazione alle esigenze comunicative rilevate	
	prefigurare la strategia comunicativa più adeguata a veicolare i contenuti individuati e circoscritti	
<b>2. Progettazione piano di comunicazione</b>	tradurre i fabbisogni rilevati in categorie di informazioni da sviluppare nel piano di comunicazione	
	identificare le caratteristiche funzionali e strutturali del piano di comunicazione in relazione ai possibili ambiti di intervento	
	definire gli elementi costitutivi del piano di comunicazione in termini di obiettivi, metodologie, strumenti, destinatari, tempi e costi	
	individuare criteri di efficacia ed efficienza al fine di valutare l'impatto del piano di comunicazione	
<b>3. Sviluppo piano di comunicazione</b>	utilizzare i canali comunicativi più appropriati all'implementazione del piano di comunicazione	
	adottare le modalità e i supporti di diffusione più adeguati a raggiungere il target di destinatari individuato	
	individuare strutture, tecnologie, rete di soggetti da coinvolgere in funzione della strategia comunicativa che si intende realizzare	
	valutare tempi e risorse economiche necessarie all'implementazione del piano di comunicazione	
<b>4. Composizione contenuti comunicativi</b>	applicare tecniche di costruzione di un testo nel rispetto delle regole grammaticali e di sintassi	
	adottare stili di comunicazione verbale adeguate al contesto e agli interlocutori finali	
	utilizzare applicativi informatici per la redazione ed integrazione di tabelle, presentazioni, testi, immagini	
	individuare la forma di comunicazione più efficace perseguendo principi di sintesi e chiarezza espositiva	

## OPERATORE ALLE CURE ESTETICHE

Descrizione sintetica		
L'Operatore alle cure estetiche è in grado di predisporre ed allestire spazi ed attrezzature di lavoro, secondo precisi dispositivi igienico-sanitari, funzionali alla realizzazione di trattamenti estetici e di acconciatura e di provvedere all'assistenza del cliente in tutte le fasi previste.		
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Allestimento spazi e attrezzature per i trattamenti estetici</b>	adottare modalità e procedure igienico-sanitarie per la predisposizione di ambienti ed attrezzature di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normative e dispositivi igienico-sanitari nei processi di trattamento estetico ed acconciatura</li> <li>• Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro e norme antinfortunistiche</li> <li>• Caratteristiche della cute e del capello</li> <li>• Terminologia tecnica per i processi di trattamento della cute e acconciatura del capello</li> <li>• Terminologia tecnica per i processi di trattamento e cura della pelle</li> <li>• Principali attrezzature e macchinari per i trattamenti estetici e loro funzionamento</li> <li>• Tipologie e composizione di prodotti cosmetici e loro proprietà funzionali</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Tipologie di trattamento estetico e di acconciatura</li> </ul>
	scegliere accostamenti cromatici, aromi, oggettistica al fine di rendere accoglienti e gradevoli gli ambienti per il trattamento	
	identificare i parametri di funzionamento delle attrezzature da impostare, in base al piano di trattamenti prestabilito	
	rilevare le più frequenti anomalie di funzionamento delle attrezzature individuando modalità di intervento	
<b>2. Assistenza clienti</b>	individuare e comprendere le esigenze del cliente	
	illustrare funzionamento e servizi della struttura: disponibilità, prezzi e tipologia dei trattamenti	
	consigliare e proporre l'acquisto di prodotti cosmetici in relazione al trattamento proposto	
	preparare il cliente ai trattamenti favorendo le condizioni per una piacevole permanenza nella struttura	
<b>3. Trattamento preliminare prodotti cosmetici</b>	riconoscere le diverse tipologie di prodotti cosmetici e gli effetti dei principi attivi in essi contenuti	
	identificare i prodotti per lo specifico trattamento predisposto	
	adottare le prescrizioni e raccomandazioni d'uso delle case produttrici di cosmetici	
	stabilire temperature e quantità di prodotto per l'applicazione dello stesso	
<b>4. Trattamento estetico ed acconciatura</b>	riconoscere le principali anomalie della pelle, del capello e della cute	
	utilizzare le attrezzature per i diversi trattamenti: vaporizzatore, scaldia cera, phon, ecc.	
	applicare le tecniche elementari di trattamento base del capello	
	applicare semplici tecniche di trattamento estetico: maschere viso, depilazione, ecc.	

## TECNICO DELLA VALORIZZAZIONE DEI BENI/PRODOTTI CULTURALI

Descrizione sintetica		
Il Tecnico della valorizzazione dei beni/prodotti culturali è in grado di ideare forme e percorsi di fruizione dei beni/prodotti culturali (archeologici, bibliografici, paesaggistici, monumentali, museali, ecc.), funzionali alla valorizzazione e allo sviluppo del territorio ospitante.		
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Analisi potenzialità sistema culturale</b>	valutare il potenziale del patrimonio culturale esistente sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenze disciplinari relative al patrimonio culturale e alla sua organizzazione</li> <li>• Metodologie della ricerca sociale</li> <li>• Storia del territorio e dei beni artistici locali</li> <li>• Elementi di base di una lingua straniera</li> <li>• Management e marketing dei beni culturali</li> <li>• Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro</li> <li>• Tecniche e strumenti delle relazioni pubbliche</li> <li>• Tecniche di comunicazione e relazione interpersonale</li> <li>• Disposizioni a tutela della sicurezza nell'ambiente di lavoro e norme antinfortunistiche</li> <li>• Tecniche e strumenti di monitoraggio e valutazione</li> <li>• Legislazione di settore</li> </ul>
	leggere ed interpretare il fabbisogno/esigenze d'uso/di fruizione del patrimonio culturale in ragione delle caratteristiche sociali e territoriali del contesto	
	utilizzare metodologie e tecniche di consultazione di fonti, repertori e banche dati relative al sistema culturale/territoriale di riferimento	
	individuare il potenziale fruitivo del patrimonio culturale e le relative opportunità di sviluppo	
<b>2. Progettazione sistema culturale</b>	assumere le caratteristiche del sistema culturale e le possibili convergenze con il quadro politico, sociale ed economico di riferimento, identificando gli elementi sostenibili	
	individuare soluzioni per la progettazione del sistema di eventi culturali funzionali alle caratteristiche e ai fabbisogni del contesto	
	identificare il sistema di risorse necessario all'attivazione di interventi culturali di valorizzazione del territorio - soggetti pubblici o privati, strumenti, fonti di finanziamento, ecc.	
	individuare elementi progettuali funzionali alla microprogrammazione degli eventi culturali	
<b>3. Configurazione evento culturale</b>	ideare forme e percorsi di fruizione sostenibili e qualificate del bene/prodotto culturale funzionali al contesto territoriale e sociale	
	definire obiettivi/contenuti dell'evento culturale ed identificare beni/prodotti culturali rispondenti ad obiettivi/esigenze/fabbisogni	
	identificare ed attivare la rete di attori da coinvolgere nella configurazione dell'evento - professionalità, enti, ecc.	
	applicare forme organizzate e coordinate di lavoro a garanzia dell'organizzazione efficace dell'evento culturale ed identificare strategie comunicative per la promozione dell'evento culturale	
<b>4. Analisi valutativa evento culturale</b>	applicare categorie di lettura e comprensione dell'evento culturale e derivare valutazioni di coerenza/adequatezza alle potenzialità del sistema culturale, agli orientamenti perseguiti ed alla qualità percepita del fenomeno	
	identificare ed adottare soluzioni tecniche adattive/migliorative funzionali alla rilevazione di eventuali criticità nelle dinamiche realizzative	
	comprendere i principi della fidelizzazione, soddisfazione e cura del cliente (customer loyalty, customer satisfaction e della customer care)	
	tradurre dati di customer satisfaction in azioni di miglioramento del sistema configurato e dell'evento proposto	

## OPERATORE AMMINISTRATIVO-SEGRETARIALE

DESCRIZIONE SINTETICA		
L'Operatore amministrativo-segretariale è in grado di organizzare e gestire attività di segreteria nei diversi aspetti tecnici, organizzativi e tecnologici, valutando e gestendo le priorità e le esigenze espresse.		
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Gestione flussi informativi e comunicativi</b>	utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail, ecc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi di organizzazione e comunicazione aziendale</li> <li>• Elementi di base della lingua inglese: grammatica, sintassi, terminologia tecnica</li> <li>• Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</li> <li>• Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</li> <li>• Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica</li> <li>• Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li> <li>• Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati</li> <li>• Tecniche di time management</li> <li>• Norme e disposizioni a tutela della sicurezza del lavoro d'ufficio</li> </ul>
	distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita	
	individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio	
	identificare modalità per rimuovere ostacoli nelle relazioni comunicative interne esterne all'azienda	
<b>2. Sistemizzazione informazioni e testi scritti</b>	applicare le principali tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune	
	utilizzare gli applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni	
	comprendere ed interpretare linguaggio e significati della comunicazione scritta e orale in lingua straniera	
	valutare la correttezza di un testo scritto (grammatica e sintassi) e la sua rispondenza con gli obiettivi comunicazionali definiti	
<b>3. Trattamento documenti amministrativo-contabili</b>	distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione	
	applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici	
	adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)	
	valutare correttezza delle transazioni economiche nella relazione con servizi e interlocutori esterni all'azienda	
<b>4. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro</b>	individuare e riconoscere disponibilità ed urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro	
	definire ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi in coerenza con politiche e strategie aziendali	
	distinguere costi e ricavi a preventivo per la formulazione di budget di riunioni ed eventi di lavoro	
	adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti	

## CANTANTE

Descrizione sintetica		
<p>Il Cantante è in grado di interpretare melodie accompagnate in relazione al proprio timbro vocale (soprano, mezzosoprano, contralto, tenore, baritono, basso) e di cantare senza l'ausilio di strumenti; può cantare come solista e far parte di un gruppo vocale-musicale.</p>		
Unità di competenza	Capacità (essere in grado di)	Conoscenze (conoscere)
<b>1. Espressività della postura per il canto</b>	applicare tecniche di training vocale e di rilassamento per aumentare la consapevolezza artistica del proprio corpo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Storia della musica: tappe fondamentali e sue evoluzioni</li> <li>• Tecnica vocale di base e d'insieme</li> <li>• Anatomia e fisiologia dell'apparato respiratorio e vocale</li> <li>• Tecnica microfonica (per registrazioni e amplificazioni)</li> <li>• Tecniche di recitazione, improvvisazione e danza</li> <li>• Elementi di arte scenica</li> <li>• Elementi di informatica di base e delle principali applicazioni di software musicali</li> <li>• Inglese tecnico di settore</li> <li>• Le nuove tecnologie nel mondo musicale</li> <li>• Normative sulla sicurezza relative al settore dello spettacolo (626 e successive modifiche e integrazioni, prevenzione incendi ecc)</li> <li>• Organizzazione aziendale: analisi delle tendenze e delle prospettive del mercato del lavoro nello spettacolo dal vivo</li> <li>• Normativa contrattualistica e previdenziale</li> </ul>
	individuare il punto di equilibrio posturale idoneo a favorire una fluida e armoniosa emissione fonatoria	
	interpretare la parte testuale del brano musicale anche con l'ausilio di movimenti scenici	
	individuare e scegliere le metodologie comunicative non verbali più efficaci ad esprimere la propria personalità artistica	
<b>2. Sviluppo professionale voce cantata</b>	riconoscere le proprie potenzialità espressive in relazione al ruolo vocale cui si appartiene con l'ausilio di docenti e foniatristi	
	individuare ed applicare le migliori tecniche di articolazione verbale e di pronuncia per interpretare la parte testuale del brano musicale	
	utilizzare e sviluppare una corretta e funzionale modalità respiratoria	
	acquisire tecniche di canto e di corretta impostazione vocale per aumentare l'estensione della voce e valorizzare al meglio il proprio timbro vocale	
<b>3. Sviluppo musicalità</b>	interpretare semiologicamente la musica per collocare il brano da eseguire all'interno di un contesto storico, sociale e culturale	
	identificare e utilizzare gli aspetti morfologici (ritmici, melodici, timbrico-dinamici, armonici, ecc.) del linguaggio musicale	
	riconoscere le strutture fondamentali del linguaggio musicale in una partitura	
	individuare e distinguere le funzioni principali dell'armonia, i tratti prosodici del suono, gli stili interpretativi e le prassi esecutive di un brano musicale	
<b>4. Espressività della voce in palcoscenico</b>	individuare, scegliere e adottare le principali tecniche interpretative in relazione al repertorio da eseguire	
	utilizzare metodologie per la memorizzazione e per il rapido apprendimento della propria parte, in un contesto musicale d'insieme	
	riconoscere e dominare lo spazio scenico entro cui ci si esibisce (teatro, arena, stadio, palasport, studi televisivi) per meglio collocare la propria esecuzione	
	interpretare il linguaggio verbale, paraverbale e gestuale del regista, del direttore d'orchestra, dei musicisti	