

"Quadri orari e linee di indirizzo per i nuovi alberghieri "

**Assemblea Nazionale RE.NA.I.AI
PSEOA "E. Gagliardi" - Vibo Valentia**

Un curriculum per competenze può essere definito :

- Uno strumento di **organizzazione dell'apprendimento**

- Un insieme di azioni a diversi livelli educativo/formativi :
 - Livello **internazionale** (supra) strumenti internazionali di riferimento come QCER, valutazione internazionale PISA
 - Livello **nazionale** (macro) Linee Guida
 - Livello di **scuola** (meso) PTOF
 - Livello di **dipartimento, classe, insegnante** (micro)
 - Livello **individuale** (nano) lifelong learning

 - Inglobare i **diversi aspetti dell'insegnamento** : finalità, obiettivi e competenze, contenuti dell'insegnamento, approcci e attività, raggruppamenti, dimensioni spazio-temporali, materiali e risorse, ruolo dei docenti, cooperazione, valutazione

 - Tensione verso una "**economia curricolare**", coordinando la progressione delle competenze attraverso i diversi insegnamenti, identificando le competenze trasversali e favorendo la coerenza verticale ed orizzontale tra gli apprendimenti





PROFILO FORMATIVO

A conclusione del percorso quinquennale il **Diplomato in Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera** ha specifiche competenze tecnico pratiche, organizzative e gestionali nell'intero ciclo di produzione, erogazione e commercializzazione della filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera.

Nell'ambito degli specifici settori di riferimento delle aziende turistico-ristorative, il Diplomato opera curando i rapporti con il cliente, intervenendo nella produzione, valorizzazione e vendita dei prodotti-servizi, in particolare delle risorse enogastronomiche, culturali, artistiche e del Made in Italy del territorio di riferimento.

In particolare, il Diplomato in Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera è in grado di :

1. utilizzare le **nuove tecnologie e tecniche** a supporto dei processi produttivi dell'azienda turistico-ristorativa, nell'ottica del perseguimento di obiettivi di innovazione, redditività e marketing;
2. operare efficacemente nel sistema di qualità relativo alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera, mirando all'**ottimizzazione** della **qualità** e della **sostenibilità** del **servizio**;
3. applicare le norme vigenti, nazionali e internazionali, attinenti la conduzione dell'esercizio, la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, l'**accessibilità**, la sicurezza, **trasparenza** e **tracciabilità** dei **prodotti**, la **tutela della persona**, dell'**ambiente** e del **territorio**;
4. gestire le relazioni in lingua madre o lingua straniera, utilizzando **tecniche di comunicazione orientate al cliente** e finalizzate al raggiungimento della massima soddisfazione della clientela e della relativa fidelizzazione;
5. utilizzare **tecniche tradizionali e innovative** di lavorazione, organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera;
6. attivare presso la clientela e gli stakeholder interventi di informazione, comunicazione ed **educazione ambientale** per la tutela e la salvaguardia del **patrimonio artistico, culturale, ambientale** e la valorizzazione delle tradizioni enogastronomiche del territorio;
7. curare la pianificazione e la realizzazione di **eventi** volti alla valorizzazione del patrimonio ambientale, artistico, culturale ed artigianale del territorio e alla promozione della tipicità dei suoi prodotti
8. valorizzare e promuovere le tipicità locali e nazionali individuando le **nuove tendenze di filiera**, in un'ottica di sviluppo dell'offerta integrata, nel rispetto dei principi di sostenibilità, eticità e accessibilità;
9. curare gli **aspetti gestionali e amministrativi** della conduzione aziendale secondo principi di legalità e trasparenza e in conformità con la contrattualistica di settore
10. elaborare autonomi progetti formativi e/o professionali, anche in forma di **creazione d'impresa e dell'autoimpiego** nei processi di "job creation", nell'ottica di assunzione di responsabilità di un proprio progetto professionale e di vita.



RE-NA-I-A
RETE NAZIONALE ISTITUTI ALBERGHIERI



Settore di specializzazione : Enogastronomia

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato in “Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera - Enogastronomia” è in grado di intervenire nella produzione, trasformazione, e vendita dei prodotti enogastronomici, valorizzando il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali e nazionali e promuovendo l’innovazione e le nuove tendenze di filiera.

Egli svolge attività operative in relazione all’organizzazione, alla gestione e all’amministrazione dei processi produttivi enogastronomici, in un’ottica di ottimizzazione e personalizzazione della propria offerta.

Egli consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze:

1. selezionare, controllare e utilizzare le **materie prime** in relazione alle esigenze della clientela e al risultato prefissato, tenendo in considerazione gli standard igienico-sanitari e gli aspetti merceologici, chimico-fisici, nutrizionali, sensoriali e gastronomici;
2. applicare correttamente il **sistema HACCP** e la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro, la specifica normativa di riferimento del settore;
3. curare l’elaborazione di piatti di cucina locale, nazionale e internazionale con l’applicazione di **tecniche tradizionali, innovative e creative** nella manipolazione, trasformazione e presentazione dei prodotti;
4. predisporre **menu coerenti** con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini alimentari equilibrate e salutari;
5. progettare e realizzare **eventi enogastronomici e culturali** che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali e nazionali;
6. supportare la pianificazione e la gestione dei **processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita**, in un’ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell’innovazione;
7. utilizzare tecniche tradizionali e innovative di **presentazione e commercializzazione** del prodotto enogastronomico e ristorativo, in risposta agli emergenti stili alimentari e alle nuove forme di ristorazione nazionali e internazionali (Street Food, Lounge bar, Vegan Restaurant, ecc.).



RE-NA-I-A
RETE NAZIONALE ISTITUTI ALBERGHIERI



Settore di specializzazione : Sala-Bar e Vendita

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato in “Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera – Sala-Bar e Vendita ” è in grado di accogliere il cliente, presentare e valorizzare prodotti enogastronomici e bevande locali, nazionali e internazionali, promuovendo il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità del proprio territorio e favorendo la diffusione di abitudini alimentari equilibrate e salutari.

Egli interviene nel ciclo completo del servizio di ristorazione, utilizzando tecniche professionali di sala, di bar e di sommelierie, in un’ottica di ottimizzazione del servizio e promuovendo l’innovazione e le nuove tendenze di filiera. Svolge attività operative e gestionali in relazione all’amministrazione, organizzazione, erogazione e vendita di prodotti e servizi ristorativi, perseguendo obiettivi di redditività e di marketing.

Egli consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze:

1. utilizzare le **tecniche** di sala, di bar e di sommelierie nella fasi di preparazione, presentazione e servizio, con modalità tradizionali e innovative, curando anche gli **aspetti salutarì, estetici e coreografici**;
2. curare tutte le **fasi del ciclo cliente** nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci, nel rispetto delle **diverse culture**, delle **prescrizioni religiose** e delle **esigenze dietetiche**;
3. applicare correttamente il **sistema HACCP**, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro e la specifica normativa di riferimento del settore;
4. collaborare alla **stesura di menu e abbinamenti cibo-vino** coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità e di redditività
5. progettare **eventi enogastronomici e culturali** che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali e nazionali e che favoriscano la diffusione di abitudini alimentari equilibrate e salutari;
6. supportare la pianificazione e la gestione, anche informatica, dei **processi di approvvigionamento**, di **produzione** e di **vendita**, in un’ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell’innovazione
7. utilizzare tecniche tradizionali e innovative di **presentazione e commercializzazione** del prodotto enogastronomico e ristorativo, in risposta agli emergenti stili alimentari e alle nuove forme di ristorazione nazionali e internazionali (Street Food, Lounge bar, Vegan Restaurant, ecc.)



Settore di specializzazione : Accoglienza Turistica

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato in “Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera - Accoglienza Turistica” è in grado di accogliere e fidelizzare il cliente, utilizzando nuove tecnologie di settore e nuovi strumenti di comunicazione nelle diverse attività di accoglienza, di gestione e organizzazione dei servizi, in un’ottica di ottimizzazione e personalizzazione dell’accoglienza turistica.

Egli opera nella filiera di settore, curando i rapporti con il territorio e collaborando con le realtà produttive di riferimento, per la realizzazione, promozione e vendita di servizi/prodotti turistici integrati, nel rispetto dei principi di sostenibilità e accessibilità.

Egli consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze:

1. supportare l’organizzazione, la gestione e il monitoraggio dei **processi produttivi** in un’ottica di eccellenza e di sviluppo della cultura dell’innovazione;
2. gestire tutte le **fasi del ciclo cliente** applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management;
3. curare il **governo delle camere**, assicurandone la pulizia, la sanificazione degli ambienti, la manutenzione delle dotazioni e degli arredi e il rifornimento delle dotazioni ad uso della clientela
4. applicare procedure di gestione delle **situazioni di emergenza** e di coordinamento dei servizi di primo intervento al fine di garantire la salute e la sicurezza della clientela
5. saper rapportarsi e **collaborare** efficacemente con le **altre aree aziendali** (SPA & Wellness, Business Conference Center, Housekeeping, Food and Beverage Compartment, ecc.) in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale;
6. favorire l’**aggiornamento tecnologico** del settore in cui opera mediante l’innovazione delle tecniche e degli strumenti di vendita ed erogazione del prodotto/servizio;
7. supportare le **attività di budgeting-reporting aziendale** e definire strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività e di marketing;
8. progettare e realizzare **eventi e pacchetti di offerta turistica integrata** improntati ai principi del turismo sostenibile e accessibile;
9. pianificare e coordinare **attività di animazione**, valutandone la tipologia in funzione delle caratteristiche della clientela
9. contribuire alle strategie di **Destination Management** attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un’immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.

Settore di specializzazione : Pasticceria e Arte Bianca

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato in “Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera – Pasticceria e Arte Bianca” è in grado di intervenire nella produzione e vendita dei prodotti dolciari e della panificazione, valorizzando il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali e nazionali e promuovendo l’innovazione e le nuove tendenze di filiera. Ha competenze specifiche sugli impianti, sui processi di produzione e sul controllo di qualità del prodotto alimentare nella propria filiera produttiva.

Egli svolge attività operative in relazione all’organizzazione, alla gestione e all’amministrazione dei processi produttivi dei prodotti dolciari e da forno, sia artigianali che industriali, in un’ottica di ottimizzazione e personalizzazione della propria offerta.

Egli consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze:

1. selezionare, controllare e utilizzare le **materie prime** in relazione alle esigenze della clientela e al risultato prefissato, tenendo in considerazione gli standard igienico-sanitari e gli aspetti merceologici, chimico-fisici, nutrizionali, sensoriali e gastronomici, anche mediante l’effettuazione di analisi chimiche, merceologiche e microbiologiche;
2. applicare correttamente il **sistema HACCP** e la **normativa sulla sicurezza e sulla salute** nei luoghi di lavoro, la specifica normativa di riferimento del settore;
3. curare la produzione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali con l’applicazione di **tecniche tradizionali, innovative e creative** nella manipolazione, trasformazione e presentazione dei prodotti;
4. gestire le **cotture**, i **sistemi di lievitazione**, di **conservazione** e i **confezionamenti** dei prodotti dolciari e da forno dai tradizionali agli innovativi;
5. attivare procedure di monitoraggio e **verifica della conformità** delle lavorazioni e di rilevazione di anomalie a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato
6. applicare procedure, metodiche e tecniche di **definizione del fabbisogno e di approvvigionamento, stoccaggio e conservazione** delle materie prime e semilavorati della panificazione e della pasticceria, applicando i relativi profili normativi di igiene
7. supportare la pianificazione e la gestione dei processi di **produzione** e di **vendita**, in un’ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell’innovazione;
8. gestire gli **aspetti contabili e amministrativi** ordinari a supporto della gestione economica di un esercizio commerciale del settore dell’arte bianca
9. intervenire nella progettazione di **ricettazioni** e di **eventi** per la realizzazione di prodotti dolciari e da forno per valorizzare il **patrimonio delle tipicità** e per i **soggetti con specifici regimi dietetici**;
10. utilizzare tecniche tradizionali e innovative di **presentazione e commercializzazione** del prodotto dolciari artigianale e industriale, in risposta agli emergenti stili alimentari e alle nuove forme di produzione e ristorazione nazionali e internazionali.

BOZZA DI CURRICOLO VERTICALE : ENOGASTRONOMIA

PRIMO BIENNIO	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Utilizzare strumenti, utensili, attrezzature e macchine sulla base delle attività standard-Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale-Adottare stili e comportamenti atti all'igiene personale, degli ambienti e delle attrezzature-Trattare materie prime e semilavorati alimentari di base secondo gli standard igienico-sanitari-Applicare tecniche di controllo e di conservazione delle materie prime e dei semilavorati-Effettuare la grammatura delle porzioni-Curare le attività di manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchine-Realizzare la preparazione di semplici piatti della tradizione locale e nazionale secondo gli standard di qualità definiti-Preparare contorni a base di verdure-Realizzare primi piatti a base di pasta fresca o secca con condimenti di base e secondi semplici a base di carne conformemente agli standard di qualità e igienico-sanitari.-Operare nella brigata di cucina nel rispetto dei ruoli, della gerarchia e dei modelli di organizzazione del lavoro-Gestire la comunicazione nella brigata di cucina e l'interazione con i servizi di sala e di accoglienza, favorendo il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro-Presentare i piatti e la relativa tradizione culinaria di riferimento utilizzando il lessico di settore e impiegando un appropriato stile comunicativo-Integrare le dimensioni legate alla tutela dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile nella pratica professionale	<ul style="list-style-type: none">-Principali tipologie di attrezzature, strumenti e macchine-Modalità di funzionamento e d'uso delle principali attrezzature, strumenti e macchine-Terminologia tecnica di settore-Principi teorici della legislazione vigente in materia di sicurezza-Regole di comportamento generali e specifiche di sicurezza sul lavoro-Procedure in materia di igiene personale, degli alimenti e delle attrezzature-Caratteristiche organolettiche e apporto calorico di cereali, legumi e verdura-Tecniche di trattamento dei vegetali crudi-Caratteristiche organolettiche e apporto calorico di impasti all'uovo, sfoglia e frolla-Tecniche di impasto, maturazione e lavorazione della pasta-Caratteristiche organolettiche e apporto calorico delle carni rosse e bianche-Tecniche di base per il trattamento e la sezionatura delle carni-Tecniche di grammatura e porzionatura-Tecniche generali di conservazione-Tecniche classiche di cottura-Elementi base di dietetica-Gerarchia e compiti delle figure professionali della brigata di cucina-Indicatori di qualità delle materie prime e semilavorati alimentari di base-Procedure e tecniche di monitoraggio di strumenti, attrezzature e macchine-Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.-Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale-Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale-Tecniche per la corretta gestione dei rifiuti alimentari-Atteggiamenti e metodi per:<ul style="list-style-type: none">- riduzione del consumo di acqua, energia,- gestione dei rifiuti (differenziata, compostaggio, compattazione ...)- prevenzione dell'inquinamento idrico-l'uso razionale delle sostanze chimiche<ul style="list-style-type: none">- la scelta dei materiali- la scelta delle materie prime (certificazioni, stagionalità - prossimità ...)

TERZO ANNO	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Gestire il processo di consegna, stoccaggio e monitoraggio delle merci -Controllare materie prime, semilavorati, prodotti finiti e materiali di consumo in ingresso da un punto di vista quantitativo e qualitativo -Applicare tecniche di conservazione e stoccaggio dei prodotti -Controllare le scorte verificandone lo stato di conservazione -Identificare le aree di stoccaggio in base alle principali famiglie di prodotti -Identificare le temperature di stoccaggio regolamentari 	<ul style="list-style-type: none"> -Caratteristiche, procedure e tecniche di conservazione e monitoraggio delle materie prime, semilavorati e dei prodotti finiti -Caratteristiche, provenienza, deperibilità e resa dei prodotti -Principi di tecnologia alimentare -Norme e dispositivi igienico-sanitari nei processi di conservazione e stoccaggio -Elementi di biologia relativi alle alterazioni alimentari T-empi di durata dei prodotti (prodotti iniziati, produzione eccedente ...) -Terminologia tecnica di settore anche in L2

TERZO ANNO	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Applicare tecniche professionali di analisi sensoriale 	<ul style="list-style-type: none"> -Caratteristiche della qualità organolettica di un prodotto -Relazione tra i sensi e gli organi interessati -Obiettivi principali della percezione sensoriale -Principali tecniche di analisi sensoriale -Fattori individuali e ambientali che possono influenzare la percezione sensoriale
<ul style="list-style-type: none"> -Monitorare la qualità del prodotto e verificare il rispetto degli standard prefissati -Rispettare le procedure igienico-sanitarie nell'uso della strumentazione e dei macchinari -Mantenere ordine ed igiene degli ambienti secondo le norme di legge 	<ul style="list-style-type: none"> -Normativa igienico-sanitaria e procedura di autocontrollo HACCP e normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro -Vigenti normative igienico-sanitarie per la gestione dei prodotti alimentari



TERZO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Applicare criteri di pianificazione del proprio lavoro secondo le norme igieniche e di sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto-Applicare tecniche e protocolli di controllo e scelta delle materie prime e semilavorati-Programmare ed eseguire le diverse fasi di lavorazione in base a ricette predefinite-Utilizzare i vari sistemi di cottura sulla base della tipologia di prodotto da realizzare-Effettuare il porzionamento in base alla tipologia del servizio-Preparare antipasti di varia tipologia, fondi di cottura, contorni, salse madri e derivate, piatti tipici della cucina locale e nazionale-Comprendere la struttura base di ricette tradizionali e tipiche locali e nazionali per riproporle in modo personalizzato-Effettuare diverse combinazioni di prodotti alimentari secondo le loro caratteristiche organolettiche e morfologiche e funzionali alla stagionalità-Calcolare il costo del piatto-Svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità-Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;	<ul style="list-style-type: none">-Tecniche di lavorazione e manipolazione degli alimenti-Tecniche di preparazione di antipasti, primi piatti, salse madri e derivate, secondi piatti e dolci a porzioni e al piatto-Ricettario della tradizione enogastronomica locale, regionale e nazionale-Tecniche di preparazione di piatti tipici locali e nazionali-Tecniche di servizio in sala-Elementi base di presentazione, decorazione e guarnizione dei piatti-Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP-Elementi di contabilità e calcolo per definire il costo dei piatti-Patrimonio enogastronomico locale e prodotti tipici-Terminologia tecnica di settore anche in L2-Elementi di contabilità e calcolo per definire il costo del piatto



QUARTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Effettuare la programmazione operativa degli acquisti di breve-medio periodo per assicurare il rifornimento in funzione delle scorte e del piano di attività previsto -Applicare procedure di registrazione carico-scarico delle merci -Utilizzare strumenti informatici di programmazione e gestione degli acquisti -Provvedere, se necessario, alla modifica dei piani di acquisto in caso di variazioni dei programmi di produzione o di vendita 	<ul style="list-style-type: none"> -Tecniche di organizzazione del lavoro -Standard di qualità dell'offerta preventiva -Tecniche di programmazione e controllo dei costi -Terminologia tecnica di settore anche in L2 -Tipologie di contratto di fornitura -Sistemi informatici per la gestione degli acquisti
<ul style="list-style-type: none"> -Predisporre combinazioni bilanciate tra i prodotti alimentari corrispondenti alle diverse esigenze nutrizionali e caloriche -Abbinare in modo organico i piatti del menù in base agli stili alimentari e a particolari esigenze dietologiche -Definire abbinamenti appropriati tra pietanze e gamma dei vini secondo la tradizione locale e nazionale -Predisporre sequenze di pietanze funzionali alla stagionalità e nel rispetto della filiera corta -Scegliere le diverse componenti culinarie del menù in funzione dei parametri di costo -Calcolare il costo dei singoli piatti proposti nel menù -Attivare sinergie tra servizi di ospitalità-accoglienza e servizi enogastronomici per la valorizzazione dell'ambiente e del territorio e delle tradizioni enogastronomiche e dei prodotti tipici 	<ul style="list-style-type: none"> -Principali diete moderne e loro caratteristiche nutrizionali -Tecniche per la preparazione di piatti complessi -Tecnologie innovative di manipolazione e conservazione dei cibi e relativi standard di qualità -Criteri e tipologie di composizione dei diversi tipi di menù -Politiche di prezzo -Principali vini locali e italiani e tecniche di abbinamento cibo-vino -Elementi di dietetica e nutrizione
<ul style="list-style-type: none"> -Applicare procedure di controllo qualità e sicurezza -Verificare la corrispondenza tra personale impiegato e qualità della resa -Individuare anomalie e non conformità -Prevedere tempi e modalità di esecuzione in relazione alle richieste 	<ul style="list-style-type: none"> -Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita. -Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio. -Principali malfunzionamenti e azioni correttive
<ul style="list-style-type: none"> -Gestire il budget previsionale di spesa -Confrontare i dati consuntivi con quelli di budget. -Monitorare lo stato di avanzamento del budget. -Predisposizione di un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività. -Fare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati. 	<ul style="list-style-type: none"> -Principi di gestione dei costi e dei componenti di costo -Principi di gestione delle vendite: -Componenti di un prezzo di vendita -Tecniche di analisi di vendita, calcolo degli indicatori gestionali o gestione di invenduti -Tecniche di analisi delle variazioni tra la previsione e la realizzazione

QUINTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Effettuare la ricerca di fornitori attraverso l'uso di diverse fonti -Identificare indicatori di selezione dei fornitori -Selezionare i fornitori di interesse, mediante analisi comparativa, effettuando la verifica degli standard qualitativi attesi e nell'ottica della filiera corta -Adottare tecniche e stili di negoziazione per garantire le migliori condizioni di acquisto -Definire le modalità e la tempistica della fornitura sulla base delle proprie esigenze 	<ul style="list-style-type: none"> -Requisiti di un prodotto o di una famiglia di prodotti: varietà, qualità, certificazione, origine, stagionalità, quantità, prezzo, imballaggio, temperature, sviluppo sostenibile ... -La definizione della gestione delle scorte -Il calcolo del tasso di consumo -La caratterizzazione delle politiche di approvvigionamento: quantità fisse o variabili, date fisse o variabili, opportunità di acquisto (promozione, stagionalità) -Il calcolo del costo di consegna -Principi di normativa dei contratti di fornitura -Tecniche di analisi costi – benefici -Tecniche di comunicazione -Tecniche di negoziazione -Tecniche di benchmarking
<ul style="list-style-type: none"> -Adeguare e personalizzare le scelte enogastronomiche in funzione delle mutevoli tendenze di gusto -Concepire sequenze alimentari per la composizione di menù innovativi ed esclusivi -Definire offerte gastronomiche specifiche (degustazioni, menù stagionali e/o tematici) -Identificare quali-quantitativamente le risorse necessarie per la realizzazione dell'offerta gastronomica programmata -Aggiornarsi sui mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio 	<ul style="list-style-type: none"> -Elementi di gestione economica di un'impresa di ristorazione
<ul style="list-style-type: none"> -Controllare la corrispondenza del servizio e del prodotto con i parametri predefiniti -Verificare che la qualità del servizio sia sostenibile dal punto di vista economico -Formulare proposte migliorative degli standard di servizio -Calcolare e analizzare gli indicatori di gestione relativi al consumo di materie prime, alla gestione del personale e alle spese generali relative all'attività 	<ul style="list-style-type: none"> -Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio. -Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica
<ul style="list-style-type: none"> -Aggiornarsi e personalizzare e/o diversificare il prodotto e il servizio sulla base delle nuove tendenze, dei modelli di consumo, delle pratiche professionali e degli sviluppi tecnologici e scientifici 	<ul style="list-style-type: none"> -Principali tendenze culinarie contemporanee -Principali sviluppi contemporanei in termini di: materie prime e loro derivati, tecniche professionali, materiali e attrezzature, -Caratterizzazione della cucina regionale: le specificità di una regione o di un territorio di prossimità -Influenze europee e internazionali nella cucina nazionale

BOZZA DI CURRICULUM VERTICALE : SALA E VENDITA

PRIMO BIENNIO	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Operare nella brigata di sala nel rispetto dei ruoli, della gerarchia e dei modelli di organizzazione del lavoro -Gestire la comunicazione nella brigata di sala e l'interazione con i servizi di enogastronomia e di accoglienza, favorendo il flusso informativo e comunicativo all'interno del gruppo di lavoro -Utilizzare strumenti, utensili, attrezzature e macchine sulla base delle attività standard -Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale -Adottare stili e comportamenti atti all'igiene personale, degli ambienti e delle attrezzature -Curare le attività di manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature e macchine -Saper individuare le zone di lavoro del bar, le sue tipologie e le professionalità che vi operano (Barman - Bartender - Barmaid) -Impiegare tecniche di preparazione e presentazione delle bevande -Predisporre la mise en place per il servizio al banco bar -Preparare e controllare le attrezzature specifiche per il servizio al bar -Preparare, presentare e proporre soft drink, long drink, after dinner e cocktail base secondo ricette predefinite e in riferimento al momento della giornata -Scegliere gli utensili e i bicchieri in relazione alla bevanda da servire -Predisporre appetizer e prodotti di accompagnamento alla degustazione -Applicare tecniche di realizzazione del servizio al bar con stile comunicativo verbale e non verbale efficace in relazione alla tipologia del cliente nell'accoglienza, servizio e commiato -Proporre le principali produzioni enologiche del territorio, consigliando il cliente rispetto alle sue aspettative -Applicare metodi e tecniche di presentazione e pagamento del conto -Utilizzare strumenti per le varie modalità di pagamento -Effettuare il servizio di prima colazione e dei coffee break -Calcolare il prezzo di vendita e i relativi coefficienti di ricavo -Integrare le dimensioni legate alla tutela dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile nella pratica professionale 	<ul style="list-style-type: none"> -Gerarchia e compiti delle figure professionali della brigata di sala -Principali tipologie di attrezzature, strumenti e macchine -Modalità di funzionamento e d'uso delle principali attrezzature, strumenti e macchine -Principi teorici della legislazione vigente in materia di sicurezza -Regole di comportamento generali e specifiche di sicurezza sul lavoro -Procedure in materia di igiene personale, degli alimenti e delle attrezzature -Organizzazione del lavoro, ruoli, funzioni e gerarchia della brigata -L'evoluzione delle tipologie di bar e delle relative professionalità -Utensili, attrezzature e tecnologie di cucina, sala e bar e loro funzionamento -Tipologie di bevande alcoliche, analcoliche -Abbinamento bevande e prodotti di accompagnamento alla degustazione -Tecniche di preparazione, presentazione e servizio delle bevande e del bere miscelato -Gli ingredienti principali, la miscibilità, le dosi e le guarnizioni di base di cocktail e long drink -La classificazione del Beverage: i distillati i liquori, le creme, gli sciroppi, i vini speciali -Tecniche di comunicazione e vendita di drink -Principi base della comunicazione verbale e non verbale, degli stili comunicativi e dell'asservità -Tipologie di documenti, supporti e strumenti per il pagamento -Principali produzioni enologiche autoctone -Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera. -Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale -Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale -Atteggiamenti e metodi per: <ul style="list-style-type: none"> - riduzione del consumo di acqua, energia, - gestione dei rifiuti (differenziata, compostaggio, compattazione ...) - prevenzione dell'inquinamento idrico -l'uso razionale delle sostanze chimiche -la scelta dei materiali - la scelta delle materie prime (certificazioni, stagionalità - prossimità

PRIMO BIENNIO

ABILITA'

- Preparare e servire prodotti di caffetteria (preparazioni a base di caffè, tè, latte, cacao) nel rispetto degli standard di qualità
- Applicare tecniche dell'arte latte
- Eseguire la manutenzione ordinaria delle attrezzature e macchinari da caffetteria
- Proporre, realizzare e servire piatti pronti e di "fast lunch", nel rispetto degli standard di qualità
- Applicare tecniche di base di up-selling, cross selling e suggestive selling
- Applicare tecniche di allestimento di banchi e vetrine
- Applicare tecniche espositive e promozionali del prodotto
- Applicare tecniche di codifica dei prodotti

CONOSCENZE

- Tipologie e caratteristiche organolettiche delle principali miscele e del latte
- Tecniche per la preparazione di prodotti di caffetteria
- Indicatori di qualità dei prodotti da caffetteria
- Tecniche dell'arte latte
- Tecniche di rigenerazione, porzionatura, decorazione e servizio di piatti pronti
- Metodologie di base di up-selling, cross selling e suggestive selling
- Elementi di merchandising: visual display, layout
- Strumenti e modalità di pezzatura e codifica
- Tecniche di imballaggio e packaging

TERZO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Pianificare ed organizzare il proprio lavoro conformemente alle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto -Progettare l'utilizzo e l'organizzazione degli spazi in coerenza con la tipologia di servizio e di evento e conformemente alle richieste del cliente -Scegliere arredi, allestimenti e decori secondo le diverse esigenze di immagine e di ambientazione degli spazi -Predisporre la mise en place di tavoli e banchetti funzionale alle diverse tipologie di evento e alle richieste della committenza -Controllare e verificare la qualità visiva del layout degli spazi ed eventualmente provvedere a correttivi -Adottare procedure igienico-sanitarie per il riordino e la pulizia degli ambienti e spazi di ristorazione e di distribuzione 	<ul style="list-style-type: none"> -Tecniche di layout, arredo e mise en place degli spazi ristorativi -Componenti di servizio negli spazi ristorativi -Tecniche di allestimento degli spazi per tipologia di servizio o evento -Principali tipologie di servizio banqueting : garden party, coffee break, buffet, brunch ecc -Principi e aspetti applicativi generali e specifici della legislazione vigente in materia di sicurezza e della normativa igienico-sanitaria dei servizi ristorativi
<ul style="list-style-type: none"> -Comunicare oralmente, in presenza o al telefono utilizzando il linguaggio settoriale anche in L2 -Accogliere il cliente informandolo dell'offerta gastronomica, cogliendone ed interpretandone le preferenze e le richieste anche il L2 -Presentare il menù, le specialità della casa indicandone modalità e tempi di preparazione anche in L2 -Acquisire, registrare e trasmettere le ordinazioni in modo funzionale alle esigenze del cliente e all'organizzazione delle attività di cucina -Applicare modalità di interazione diverse a seconda della tipologia dei clienti anche in L2 -Applicare tecniche di distribuzione delle pietanze e dei piatti sporzionati -Attuare la promozione e la valorizzazione dell'attività e del prodotto-servizio offerto adottando opportune strategie comunicative anche in L2 -Rilevare criticità e problematiche nel corso del servizio, adottando metodi e tecniche di filtro -Relazionarsi positivamente e efficacemente nel team di lavoro e con gli altri reparti 	<ul style="list-style-type: none"> -Principi di comunicazione e vendita in situazione e a distanza -Tecniche e strategie di comunicazione verbale e non verbale -Tecniche di accoglienza e congedo del cliente (individuale, gruppo, ecc.) -Metodologia di presentazione dei menu -Pratiche per gestire i tempi di attesa -Tecniche e metodologie di rilevamento delle aspettative e dei bisogni del cliente -Formule di cortesia per la presa di congedo -Caratteristiche e offerte del territorio : servizi, specialità agroalimentari, attrazioni, patrimonio artistico, culturale e naturalistico -Tecniche di gestione dei reclami -Tecniche di problem solving - Modalità di accoglienza, servizio, proposta di alternative per soggetti con limitazioni alimentari -Caratteristiche delle allergie e intolleranze alimentari più diffuse -Caratteristiche delle limitazioni alimentari legate alla religione - Le abitudini e i limiti alimentari dei turisti stranieri

TERZO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
-Attivare interventi di miglioramento nell'impatto ambientale nella produzione di rifiuti , il consumo di energia e nell'ambito degli acquisti non alimentari	-Tecniche di compostaggio -Prodotti per pulizia e detergenti ecologici certificabili -Requisiti infrastrutturali in classe energetica B o superiore; -Politica di sconti per clientela in "mobilità dolce"
-Effettuare il servizio del vino in modo professionale. -Applicare le tecniche e le regole della mescita -Utilizzare il lessico e la fraseologia di settore, anche in L2 -Descrivere le caratteristiche salienti della cultura enologica e della produzione vitivinicola regionale -Scegliere l'adeguata temperatura di servizio dei vini e la tipologia di bicchieri appropriata	-Tecniche e le regole della mescita. -Attrezzature e le tecniche per il servizio del vino. -Metodi di analisi organolettica del vino. -Lessico e fraseologia di settore, anche in lingua. -La produzione vitivinicola regionale -Principi di enologia. -Le denominazioni di origine: D.O.C - D.O.C.G - I.G.T - V.D.T -Sistemi e tecniche di conservazione dei vini
-Saper applicare efficacemente il sistema di autocontrollo per la sicurezza dei prodotti alimentari in conformità delle procedure di monitoraggio e autocontrollo per la minimizzazione/eliminazione dei rischi alla normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di HACCP	-Normativa regionale, nazionale e comunitaria in materia di sistema HACCP -Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza -Procedure di controllo delle fasi di produzione degli alimenti -Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)



QUARTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Preparare piatti direttamente in tavola conformemente agli standard di qualità, igiene e sicurezza-Controllare la qualità visiva del prodotto servito e dell'immagine-Eseguire il taglio e la sporzionatura dei cibi direttamente in tavola-Eseguire piatti al flambè con l'impiego di varie tecniche e di vari distillati alcolici-Utilizzare uno stile comunicativo appropriato alla relazione con il cliente nelle varie fasi del servizio	<ul style="list-style-type: none">-Tecniche per la cottura della carne utilizzando la lampada-Tecniche per la preparazione delle crepes utilizzando la lampada-Tecniche per la preparazione della frutta caramellata utilizzando la lampada- Indicazioni operative di base su Haccp e sicurezza sul lavoro in merito alla prestazione
<ul style="list-style-type: none">-Preparare le ricette del bere miscelato, conoscendo le caratteristiche e gli abbinamenti di ingredienti	<ul style="list-style-type: none">-Tecniche di preparazione dei principali soft drink: aperitivi analcolici all'italiana, internazionali-Tecniche di preparazione dei principali long drink: Cuba Libre, Mohito, Spritz, Americano-Tecniche di preparazione di drink: Negroni, Negroski, Martini Cocktail, Tequila Sunrise-tecniche di preparazione dei principali After Dinner: White and Black Russian, Alexander, Alaska, Caruso, B52-Caratteristiche dello stile di servizio delle bevande del bere miscelato



QUARTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Monitorare il grado di soddisfazione della clientela rispetto a prodotti e servizi enogastronomici-Utilizzare i più comuni strumenti di rilevazione della customer satisfaction-Analizzare i dati raccolti e individuare eventuali azioni correttive-Applicare tecniche di accoglienza e segnalazione e gestione dei reclami-Applicare tecniche di verifica della qualità del prodotto/ servizio-Applicare tecniche di ripristino di conformità del prodotto /servizio-Applicare tecniche di rilevazione dei dati per indagini sulla soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none">-Principi di fidelizzazione del cliente-Strumenti di rilevamento : questionari. Sondaggi, portali web di recensione, mailing, sito web-Tecniche di ascolto e di comunicazione-Tecniche di problem solving-Tecniche di gestione dei reclami
<ul style="list-style-type: none">-Valorizzare i prodotti tipici, la cultura enogastronomica del territorio e le interrelazioni con la tipicità dei prodotti da esso espressi-Presentare le ricette ed i piatti della cucina tipica e le caratteristiche qualitative dei suoi prodotti-Proporre e effettuare analisi sensoriali e degustazioni evidenziando la qualità e le differenze dei prodotti attraverso misure di educazione al gusto-Individuare e proporre l'offerta di prodotti enogastronomici e servizi di ristorazione tipica rispondenti ai bisogni e stili alimentari del target di riferimento;-Reperire le fonti di informazione e estrapolare i dati, per riconoscere i diversi modelli agroalimentari	<ul style="list-style-type: none">-Classificazione merceologica dei prodotti agroalimentari in funzione della loro origine-Stagionalità dei prodotti-Produzioni e prodotti tipici del territorio : prodotti DOP, IGP, STG-Normativa vigente in materia di denominazione di origine (d.o.).-Assetto agroalimentare di un territorio-Tecniche per l'abbinamento cibo-vino, alimenti-olio-Tecniche di assaggio-Ricette della tradizione del territorio : fasi storiche evolutive, procedimenti di preparazione e composizione



QUARTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<p>-Attivare interventi di miglioramento nell'impatto ambientale del settore ristorativo d'impresa correlabile al consumo, alla produzione e trasporto di alimenti e bevande</p>	<p>-Menù a filiera locale con ingredienti iscritti nel registro delle denominazioni di origini protette e delle indicazioni geografiche protette (www.politicheagricole.it) , -Alimenti biologici e biologici plus (www.sinab.it) -Alimenti equi e solidali (www.fairtradeitalia.it) -Alimenti locali, menù vegetariano, prodotti da lotta alle mafie -Il menu degustazione; -Elementi di eco-gastronomia;</p>
<p>-Descrivere le caratteristiche salienti della cultura enologica e della produzione vitivinicola nazionale -Riconoscere le caratteristiche organolettiche e qualitative dei vini attraverso la degustazione. -Applicare tecniche di degustazione dei vini (profumo, gusto, colore) e metodologie di abbinamento vino - pietanze -Adeguare e organizzare la vendita in relazione alla domanda della clientela.</p>	<p>-La produzione vitivinicola nazionale -Metodi di analisi organolettica del vino. -Criteri e tecniche per l'abbinamento dei vini agli alimenti -La promozione: giusto abbinamento Vino - Piatto - Prezzo -Il prezzo di vendita: metodi di ricarico e coefficienti di MARK-UP -Tecniche di degustazione e caratteristiche merceologiche dei vini</p>



QUARTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Valutare la qualità del servizio controllando la corretta applicazione della normativa vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori, la conformità alle proprie procedure di qualità e il grado di soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none">-Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi.-Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.-Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio.-Principi e tecniche di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza economica
<ul style="list-style-type: none">-Applicare criteri di pianificazione e programmazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza e nel rispetto dell'organizzazione del reparto-Comprendere le inefficienze e le carenze del servizio di distribuzione erogato in rapporto alle aspettative della clientela-Definire i compiti e le modalità operative degli addetti alle attività di distribuzione-Individuare le priorità d'intervento in relazione alle richieste della clientela e/o alle esigenze di servizio-Intervenire nelle dinamiche di ricezione/trasmisione delle ordinazioni al fine di rimuoverne eventuali criticità	<ul style="list-style-type: none">-Elementi di organizzazione aziendale-Principali componenti di servizio nelle strutture turistiche-Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza-Processi di erogazione del servizio: fasi, ruoli, modalità organizzative-Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)-Struttura organizzativa del reparto in cui si opera-Tecniche di comunicazione interpersonale-Terminologia di settore in lingua straniera



QUINTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
-Partecipare alle attività mediante proposte di innovazione tecnologica con riferimento alla bioarchitettura, al risparmio energetico, all'utilizzo di fonti rinnovabili, all'educazione ambientale	<ul style="list-style-type: none"> -Nozioni fondamentali di bioedilizia e albergo passivo; -Dispositivi per la riduzione dei consumi idrici; -Impianti a basso impatto e alimentati da fonti energetiche rinnovabili -Tecniche di riduzione del consumo energetico -Tecniche di riduzione dei rifiuti, del consumo d'acqua e delle immissioni inquinanti;
-Essere in grado di collaborare al processo di certificazione di un'eco-impresa turistica, durante l'iter di accreditamento	<ul style="list-style-type: none"> -Concetti di sostenibilità e certificazione, principi di ecoturismo, Definizione di certificazione e sua valenza -Distinzione fra tipologie di certificazione ecolabel , -Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione ecolabel -Modalità di accreditamento, reperimento di programmi di certificazione, -Fonti e progetti di finanziamento regionali, nazionali e europei connessi alle eco-certificazioni -Azioni di promozione di Tourism Certification
-Attivare interventi di informazione, comunicazione ed educazione ambientale mediante il coinvolgimento della clientela e degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> -Tecniche di informazione e promozione della mission d'impresa sul sito web dell'impresa e su tutti i prodotti informativi dell'esercizio e nei menù proposti; -Tecniche di raccolta ed archiviazione annuale dei dati sui consumi -Caratteristiche della struttura ricettiva-alberghiera del - Turismo Accessibile; -Marchio di qualità del turismo accessibile V4A (Village for All), PEBA (Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche);
-Saper valutare i fattori di rischio in relazione agli ospiti con bisogni speciali e adottare adeguate misure comportamentali e di prevenzione infortuni	



QUINTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Descrivere le caratteristiche salienti della cultura enologica e della produzione vitivinicola internazionale -Utilizzare adeguate tecniche, per la realizzazione di una carta dei vini ,in riferimento alla stagionalità e alla tipologia identificare il fabbisogno qualitativo dei vini in ragione della tipologia di menu offerta e del target clienti di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> -La produzione vitivinicola internazionale -Tecniche di stesura carta dei vini -L'approvvigionamento: i metodi di acquisto, le mode, le statistiche di vendita -La promozione: giusto abbinamento Vino - Piatto - Prezzo -Il prezzo di vendita: metodi di ricarico e coefficienti di MARK-UP
<ul style="list-style-type: none"> -Analizzare i costi e predisporre un preventivo di un evento di banqueting -Definire le specifiche per l'organizzazione degli spazi -Scegliere strumentazioni, accessori ed eventuali decorazioni adeguati al servizio da realizzare e disporle in modo funzionale ed esteticamente gradevole. -Applicare principi tecniche, metodi per l'allestimento e dis-allestimento di spazi esterni -Prevedere sulla base del sopralluogo elementi, strumenti e risorse per l'allestimento degli spazi -Applicare tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/evento -Consigliare l'abbinamento cibo-vino anche in relazione agli eventi, circostanze, stagioni -Proporre alternative per soggetti con limitazioni/difficoltà alimentari -Applicare principi di estetica e tecniche di presentazione di cibi e bevande -Curare la relazione con colleghi e personale esterno rispetto allo svolgimento del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> -Terminologia tecnica di settore. -Tecniche di allestimento della sala per servizi banqueting -Tipologie di mise en place e di servizi per il banqueting -Caratteristiche e modalità d'uso di strumenti ed utensili per il servizio in sala. -Tecniche di allestimento (sale, spazi all'aperto) - Principi tecniche, metodi per l'allestimento di spazi esterni -Tecniche e metodi per il sopralluogo -Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di catering/evento -Tecniche di allestimento e disallestimento di un catering/evento -Tipologie dei principali disturbi e limitazioni alimentari e conseguenti attenzioni da seguire nella fase del servizio -Caratteristiche e gamma di alimenti alternativi in caso di disturbi e limitazioni alimentari -Principi di estetica e tecniche di presentazione di piatti e bevande -Principi di estetica e tecniche di presentazione di snack, fingerfood, piatti freddi, dessert -Tecniche, strategie e strumenti per il lavoro di gruppo -Normative di igiene e sicurezza alimentare nella ristorazione

BOZZA DI CURRICULUM VERTICALE : ACCOGLIENZA TURISTICA

PRIMO BIENNIO	
ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> - Individuare le diverse tipologie di ricettività in termini di caratteristiche fondamentali, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile -Differenziare le procedure di check in e check out in base alla tipologia di utenza e di struttura ricettiva -Effettuare le procedure di registrazione del cliente in ingresso e in uscita - Informare il cliente sui regolamenti e i servizi offerti dalla struttura - Assegnare la camera, se possibile, soddisfacendo le richieste espresse dal cliente -Trasmettere le informazioni circa l'arrivo del cliente alle risorse interne interessate (ad es., responsabile servizio ai piani) - Avviare la procedura di apertura del conto (passaggio da prenotazione garantita a prenotazione registrata) -Presentare e/o far visitare la struttura ricettiva -Effettuare servizio sveglia o deposito bagagli - Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo -Accogliere le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.) - Illustrare le condizioni di vendita - Consegnare il conto al cliente (comprensivo di extra e consumazioni) ed effettuare la riscossione del corrispettivo secondo le modalità di pagamento richieste dal cliente e previste dall'esercizio - Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi - Registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici) - Gestire la waiting-list -Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata) - Fornire informazioni relative ai servizi propri e agli eventi del territorio di riferimento, anche in L2 - Verificare la disponibilità di servizio consultando i diversi sistemi di prenotazione in uso - Promuovere e vendere i servizi disponibili -Controllare lo stato di efficienza delle attrezzature e delle dotazioni -Segnalare non conformità, guasti e problemi delle camere e degli spazi comuni 	<ul style="list-style-type: none"> -Procedure standard di check-in e check-out - Software informatici per la gestione delle prenotazioni in una struttura ricettiva - Legislazione in materia di accoglienza alberghiera e normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali - Standard di qualità del servizio -Tecniche di accoglienza della clientela - Tecniche di comunicazione interpersonale -Tecniche di gestione delle prenotazioni -Terminologia di settore in lingua straniera - Documentazione in uso nel front-office - Sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) -Diversi modelli organizzativi di strutture ricettive - tipologie e caratteristiche di prenotazioni -Tipologie e caratteristiche di prenotazioni. -Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese. -Tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio. - Procedure, metodologie e strumenti di prenotazione di pacchetti e servizi turistici (gds, crs, prenotazione telefonica, ecc.) - Principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza - Modalità di compilazione dei titoli da rilasciare a fronte dei pagamenti -Modalità di pagamento elettronico -Dotazioni e attrezzature degli spazi ricettivi e di pernottamento -Tecniche di controllo e monitoraggio degli spazi ricettivi e di pernottamento prima e dopo il servizio

PRIMO BIENNIO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in L2- Soddisfare le aspettative della clientela informandola e consigliandola in modo chiaro e completo anche in L2- Proporre servizi e prodotti alla clientela rispondenti alle richieste, illustrandone caratteristiche e costi-Verifica dell'adeguatezza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati	<ul style="list-style-type: none">-Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali-Tecniche di marketing dei servizi turistici- Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale- Terminologia tecnica, specifica del settore, in L2
<ul style="list-style-type: none">-Protocollare ed archiviare documenti in entrata e uscita secondo le tecniche di gestione archivistica-Attuare il disbrigo di pratiche burocratiche- Utilizzare la strumentazione a supporto dell'attività d'ufficio-Predisporre testi di varia natura- Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi e strumenti informatici e telematici- Aggiornare le informazioni sul prodotto- servizio offerto, secondo criteri dati di fruibilità	<ul style="list-style-type: none">- Caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di ufficio- Tecniche di archiviazione-Principi di amministrazione aziendale- Tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione- Servizi internet: navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica- Metodologie di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione



TERZO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione- Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto- Informare in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.)-Informare sui servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.).-Informare sui servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.).-Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia.- Garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una struttura ricettiva- Monitorare lo standard di qualità del servizio- Rilevare il grado di soddisfazione della clientela utilizzando appositi strumenti- Tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio- Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di customer care	<ul style="list-style-type: none">- Elementi di marketing dei servizi turistici-Tecniche di soddisfazione e fidelizzazione del cliente-Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento-Terminologia di settore in lingua straniera- Standard di qualità del servizio-Strumenti di monitoraggio e valutazione delle performance-Strumenti e software a supporto della gestione dell'impresa ricettiva-Strumenti per la valutazione dei risultati- Normativa relativa alla conduzione delle diverse tipologie di strutture ricettive (alberghiere ed extra - alberghiere, turistiche e agrituristiche)-Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.).-Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.-Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto- Principi di psicologia della comunicazione e della vendita-Meccanismi di fidelizzazione cliente



TERZO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Analizzare e selezionare proposte di fornitura in funzione del fabbisogno - Determinare tempi e modi del servizio di fornitura in funzione delle proprie esigenze -Definire il fabbisogno di prodotti e servizi da acquistare in funzione delle scorte presenti e del piano di attività previsto - Attivare procedure per la valutazione delle prestazioni dei fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemi informatici per la gestione degli acquisti -Tecniche di analisi costi-benefici -Tecniche di comunicazione efficace -Tecniche di negoziazione - Caratteristiche funzionali di prodotti e servizi - Tecniche di analisi costi-benefici -Tecniche di comunicazione efficace -Tecniche di negoziazione
<ul style="list-style-type: none"> -Effettuare l'analisi del territorio di riferimento attraverso l'utilizzo di diversi strumenti di ricerca - Analizzare varie fonti di informazioni (orari, tariffari, libri, cataloghi, banche dati..) estrapolandoli da supporti informatici e cartacei - Selezionare le fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti -Selezionare le informazioni da acquisire - Interpretare motivazioni, gusti e comportamenti, delineando le aspettative del target di riferimento -Effettuare attività di studio e di analisi del mercato e della concorrenza per strutturare offerte specifiche e contestualizzate -Partecipare alla realizzazione di partnership con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali per la realizzazione degli interventi progettati - partecipare all'identificazione delle priorità di intervento di un territorio e dei bisogni e aspettative della popolazione del territorio di riferimento per strutturare l'attività di promozione più efficaci 	<ul style="list-style-type: none"> - Principali tecniche di ricerca di mercato per svolgere indagini di scenario, ricerche sui comportamenti d'acquisto, analisi banche dati specifiche - Specificità del territorio per sviluppare proposte coerenti con gli aspetti peculiari - Metodologie e tecniche di analisi territoriale - Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività -Metodologie e tecniche di promozione territoriale
<ul style="list-style-type: none"> -Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari ad integrazione e completamento dell'offerta turista -Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico -Determinare l'immagine e il prodotto turistico da veicolare all'esterno in base al target di utenza individuato 	<ul style="list-style-type: none"> -Mercato turistico e sue tendenze - Metodologie e strumenti di marketing turistico -Tecniche di analisi previsionale circa l'andamento del mercato -Tecniche di comunicazione pubblicitaria -Tecniche di promozione e vendita -Tecniche di segmentazione e clusterizzazione della clientela -Tecniche e strumenti per il posizionamento dei prodotti turistici



QUARTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Definire le caratteristiche dell'offerta di servizi in base al budget previsionale-Determinare il prezzo da associare all'offerta- Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno-Determinare le tipologie di servizio in relazione alle aspettative dell'utenza e al budget disponibile-Determinare lo stile e lo standard di offerta da proporre-Effettuare attività di reporting segnalando eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi programmati-Determinare un budget previsionale, in funzione dell'andamento previsto delle attività	<ul style="list-style-type: none">- Modalità di calcolo dei margini di guadagno-Livelli standard di qualità del servizio
<ul style="list-style-type: none">-Effettuare la promozione dell'offerta turistica rispetto al target di utenza individuato e al giusto mix di canali e contenuti promozionali e comunicativi-Usare metodi e tecniche di ricerca ed analisi dei dati relativi al mercato obiettivo (vendite, prezzi, canali di distribuzione, qualità dei prodotti, ecc.)-Definire le opportunità e le minacce presenti nel mercato obiettivo- Individuare la tipologia di piano di comunicazione e il mix promozionale più adeguati al raggiungimento del target di utenza individuato-Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell'offerta turistica anche in lingua straniera-Identificare tecniche e strumenti di promozione appropriati alle esigenze del target di utenza (new media, marketing on line, soluzioni e-commerce, ecc.)	<ul style="list-style-type: none">-Strategie di comunicazione del prodotto-Strumenti di pubblicità e comunicazione-Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.)-Tecniche di promozione e vendita-Elementi di marketing operativo-Elementi di marketing strategico-Tecniche di benchmarking



QUARTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<p>-Gestire le varie tipologie di reclami</p> <p>-Tradurre i dati della customer satisfaction in proposte di miglioramento del prodotto/servizio erogato</p> <p>-Utilizzare strumenti e procedure per la rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, tenendo conto di tutte le variabili del servizio significative</p>	<p>-Principali sistemi operativi ed applicazioni software per la gestione ed elaborazione di dati</p> <p>-Principi, tecniche e strumenti di customer satisfaction</p> <ul style="list-style-type: none"> • sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche) <p>-Tecniche di fidelizzazione della clientela</p> <p>-Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita (analisi SWOT)</p>
<p>-Effettuare attività divulgative nel rispetto della normativa sulla sicurezza e di tutela ambientale</p> <p>- Definire un programma di visita in relazione alla tipologia di cliente, alle sue aspettative e bisogni</p> <p>- Individuare, studiare ed interpretare le diverse fonti disponibili utili a fornire informazioni storico-artistiche, geografiche, etnografiche, relative ai siti da visitare</p> <p>-Utilizzare i principali programmi di comunicazione (reti internet, posta elettronica)</p> <p>-Organizzare la visita dal punto di vista della gestione del tempo al fine di una corretta applicazione del programma</p> <p>-Stilare in forma scritta il programma.</p> <p>-Fornire nozioni e informazioni chiare e complete ed in modo da destare interesse e curiosità nel gruppo</p>	<p>-Elementi di educazione ambientale</p> <p>-Elementi di legislazione ambientale : parchi, aree protette, riserve naturali</p> <p>-Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di visite turistiche (studio e utilizzo di fattore tempo, fattore spazio, risorse e servizi disponibili, etc.)</p> <p>-Tipologie di itinerari turistici e tecniche di organizzazione degli stessi (determinazione tipologica degli itinerari; itinerari turistici classici; itinerari tematici: archeologici, enogastronomici, artistici, itinerari didattici, etc.)</p> <p>-Cartografia (conoscere le rappresentazioni cartografiche a supporto della predisposizione della visita)</p> <p>-Principali programmi di elaborazione testi, di gestione di fogli elettronici, di comunicazione (reti internet, etc.)</p> <p>-Tecniche di problem solving</p>



QUARTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none">-Operare in favore dell'adozione di comportamenti volti a ridurre il rischio professionale, ambientale e del cliente– Adottare e far adottare stili e comportamenti idonei alla prevenzione e riduzione del rischio professionale ed ambientale e del cliente.– Adottare e far adottare comportamenti per la prevenzione degli incendi.– Garantire l'applicazione delle direttive regionali in materia di smaltimento rifiuti.-Garantire la vigilanza della struttura ricettiva al fine di evitare, per quanto possibile, furti e danneggiamenti-Coadiuvarne attività di pronto intervento e di prevenzione dei rischi- Prevenire i pericoli tipici di particolari contesti o rischi legati a particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili)- Organizzare il soccorso con i servizi competenti e disponibili sul territorio	<ul style="list-style-type: none">- Pericoli e rischi legati alle particolari tipologie di turisti (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili).-Tecniche di primo soccorso (in caso di traumi, malori e di morsicature di insetti o animali).-Standard “basic life support” (BLS).-Sistema regionale di soccorso organizzato.-Normativa relativa a sicurezza sul lavoro e antinfortunistica-Fattori di rischio professionale ed-ambientale, e successive disposizioni integrative e correttive.-La gestione ambientale negli alberghi- Principi base del sistema HACCP-Strumenti ed i mezzi per la gestione della vigilanza



QUARTO ANNO**ABILITA'**

- Progettare un evento fieristico-congressuale
- Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento
- Individuare gli standard minimi di accessibilità e funzionalità dei luoghi e delle strutture : sistema di trasporto pubblico, aeroportuale, infrastruttura viaria principale e secondaria, ecc.
- Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione ottimale dell'evento
- Definire piani di lavoro e distribuzione dei compiti degli operatori impegnati nell'evento
- Individuare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento
- Predisporre differenti tipologie contrattuali in relazione a servizi, fornitori, collaboratori, ecc
- Allocare le diverse risorse economiche sulla base delle specifiche di budget
- Trasporre i costi di erogazione dei servizi in dati economici di fatturazione
- Definire le priorità d'intervento in relazione alle richieste degli ospiti e/o alle esigenze di servizio
- Individuare le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative degli ospiti rilevate
- Definire modalità di comunicazione efficaci allo scambio di informazioni e coordinamento tra le diverse tipologie di servizi offerti
- Monitorare coerenza ed adeguatezza tra servizi offerti/tempi di erogazione e relativa qualità percepita

CONOSCENZE

- Principi di amministrazione e contabilità
- Strumenti per la gestione organizzativa e promozione di eventi
- Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico
- Tecniche di progettazione e implementazione di piani e programmi di lavoro
- Tecniche di organizzazione e programmazione di eventi aggregativi
- Tecniche di analisi commerciale, organizzativa
- Tecniche di gestione dei rapporti interpersonali e di coordinamento del lavoro
- Principali tecniche di comunicazione interpersonale
- Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro
- Elementi di contrattualistica del lavoro, previdenza e assicurazione

QUINTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Partecipare agli aspetti gestionali e amministrativi della conduzione aziendale -Applicare tecniche di benchmarking -Individuare i target e gli indicatori di performance -Gestire gli ordini, gli approvvigionamenti, i rapporti con i fornitori -Individuare e attuare azioni correttive dei gap -Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi, dei risultati e dei principali indici 	<ul style="list-style-type: none"> -Elementi di diritto commerciale -Elementi di organizzazione e gestione aziendale -Elementi di contabilità analitica -Tecniche di reportistica aziendale -Tecniche di analisi per indici -Tecniche della gestione budgetaria
<ul style="list-style-type: none"> -Partecipare alla gestione del sistema di qualità -Partecipare all'attivazione di metodi per il miglioramento continuo (es. metodo kaizen, modello pdca, etc.) -Partecipare all'individuazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità -Applicare la metodologia per la misurazione della soddisfazione dei clienti e del personale -Partecipare alla politica per la qualità, gli obiettivi e gli indicatori in relazione alle aspettative dei clienti e degli stakeholder -Partecipare alle modalità per la gestione delle non conformità, delle azioni correttive e preventive -Partecipare al riesame delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità effettuare la mappatura dei processi e individuare le interrelazioni e gli indicatori di prestazione -Partecipare alla pianificazione e attuazione di audit interni - Valutare il livello della performance dei prodotti/servizi da offrire, in relazione alla qualità attesa ed al livello di preferenza accordato - Individuare le dinamiche evolutive del mercato di riferimento: tendenze di prodotto, logiche di cambiamento, strategie della concorrenza 	<ul style="list-style-type: none"> -Metodi per effettuare il riesame del sistema di gestione per la qualità -Tecniche per definire la politica per la qualità, gli obiettivi e i relativi indicatori -Elementi di analisi organizzativa -Metodi per identificare, progettare e controllare i processi gestionali ed operativi compresi quelli affidati in outsourcing -Metodi per la gestione dei reclami -Metodologie per l'attuazione del monitoraggio e la misurazione delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità -Nozioni di base su tipologie, contenuti e procedure delle certificazioni di qualità -Principi e requisiti dei modelli per lo sviluppo di sistemi di gestione per la qualità -Tecniche di conduzione degli audit interni -Tecniche per misurare la soddisfazione dei clienti e del personale

QUINTO ANNO

ABILITA'	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> -Pianificare all'interno dello staff attività di animazione ottimizzando le risorse umane e la gestione del budget -Individuare modalità di organizzazione, gestione e sviluppo delle risorse umane da coinvolgere -Realizzare piani di lavoro con indicazioni anche relative alle risorse umane ed economiche necessarie -Progettare attività promozionali e pubblicitarie specifiche (comunicati stampa, depliants, cataloghi, manifesti, articoli...) secondo il tipo di attività individuata -Valutare gli aspetti economici delle iniziative di promozione, calcolando i singoli costi e negoziando i prezzi migliori con i fornitori - Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative ludico-ricreative-culturali (itinerari, feste, eventi ecc.) all'interno ed esterno della struttura ricettiva -Determinare le caratteristiche funzionali e strutturali delle attività ricreative e di svago da erogare in relazione alla tipologia di evento 	<ul style="list-style-type: none"> -Tecniche di accoglienza di gruppi -Tecniche di aggregazione e di socializzazione -Tecniche di organizzazione di attività culturali/sportive/artistiche/ricreative in relazione alla tipologia di clientela e di struttura ricettiva -Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento necessario e valutazione della sostenibilità dell'iniziativa -Fondamenti di psicologia di particolari categorie sociali: bambini, adolescenti, anziani, disabili, ecc -Principali elementi di animazione ludico, ricreativa e sportive -Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. -Tecniche di comunicazione, e relazione con il cliente -Teoria e Tecnica della comunicazione verbale e scritta per parlare in pubblico
<ul style="list-style-type: none"> -Partecipare alla configurazione di un evento turistico-culturale -Individuare a tipologia di evento in funzione del target di riferimento definito dall'utenza -Impiegare modalità di ricerca e selezione dei partner per la realizzazione dell'evento -Identificare le figure da contattare, sia di carattere artistico che tecnico e le relative strumentazioni necessarie -Determinare le fasi tecniche dell'evento da realizzare tenendo conto dei tempi, delle modalità organizzative e del budget previsto - Applicare metodi e tecniche per pubblicizzare l'evento utilizzando il maggior numero di mezzi di comunicazione a disposizione - Applicare metodi e procedure per il monitoraggio del livello di qualità della produzione dell'evento -Valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione dei tempi previsti e del programma stabilito preventivamente nel piano di lavorazione -Individuare eventuali anomalie e disfunzioni nel processo realizzativo adottando azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione 	<ul style="list-style-type: none"> -Aspetti culturali (storia, tradizione, patrimonio artistico-culturale, ecc.) del territorio di riferimento - Aspetti paesaggistici /naturali (attrazioni naturali, parchi, aree protette, luoghi di balneazione, ecc.) del territorio di riferimento -Elementi base di comunicazione interpersonale - Elementi base delle principali tecniche di found raising -Elementi base di Project Management - Elementi di base di applicazioni software -Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro

GESTIRE LA RELAZIONE, IN LINGUA ITALIANA E STRANIERA, CON IL CLIENTE

Nella relazione con il cliente, ascoltarne, comprenderne e definirne in modo empatico il fabbisogno

- Rispettare e requisiti essenziali e indispensabili di una comunicazione orale (attenzione, ascolto, disponibilità);
- Controllare l'impatto degli elementi extra-linguistici (cinesica, prossemica, vestemica e oggettistica, mimica, tono della voce, gestualità) sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale;
- Sapersi presentare in modo professionale;
- Mettere a proprio agio l'interlocutore per facilitarne la comunicazione;
- Attivare tecniche di ascolto attivo del cliente per rilevarne i bisogni (Tecniche di rispecchiamento : silenzio, segnali di contatto, ripetizioni e riformulazioni, domande, risposta, valutazione, interpretazione, sostegno, soluzione)
- Anticipare il contenuto di un messaggio a partire dalla conoscenza pregressa dell'argomento al fine di orientare l'ascolto;
- Apprezzare quanto detto dall'interlocutore in modo spontaneo e non forzato;
- Inquadrare gli elementi essenziali di una situazione servendosi di opportune domande

INTERCULTURA

- Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura;
- Percepire e capire il background socio-culturale della propria cultura e della cultura straniera
- Svolgere il ruolo di intermediazione culturale tra la propria cultura e la cultura straniera;
- Adottare un atteggiamento empatico in rapporto alla domanda relativizzando il proprio punto di vista e il proprio sistema di valori culturali;
- Identificare e comprendere le differenze gestuali e prossemiche



Fornire risposte coerenti per soddisfare i bisogni del cliente anche in situazioni inedite

- Controllare l'impatto degli elementi extra-linguistici (cinesica, prossemica, vestemica e oggettistica, mimica, tono della voce, gestualità) sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale;
- Percepire il momento in cui è possibile prendere la parola, richiamare l'attenzione e predisporre gli interlocutori all'ascolto;
- Prendere l'iniziativa in una conversazione;
- Memorizzare e riprodurre oralmente un messaggio scritto o orale;
- Effettuare inferenze e deduzioni utilizzando tutte le informazioni disponibili per rispondere in modo appropriato;
- Essere in grado di adattare il proprio discorso alla situazione e al destinatario adottando il livello di espressione formale adeguato alle circostanze : prefissarsi degli obiettivi e comunicarli (informare, spiegare, giustificare, confutare, convincere, consigliare, persuadere), selezionare l'ordine, la struttura degli elementi del proprio messaggio, produrre un messaggio rispettando la struttura interna (sequenza cronologica, articolazione logica, progressione adeguata all'obiettivo);
- Individuare in modo autonomo le risposte e la priorità con cui fornirle, in una visione sistemica;
- Attivare strategie di evitamento, riduzione, espansione e compensazione;
- Valutare l'effetto di diversi stili, strutture e formulazioni discorsive in funzione delle caratteristiche e del ruolo dell'interlocutore;
- Controllare l'efficacia del messaggio verificandone e valutandone il suo successo comunicativo.

INTERCULTURA

- Individuare le opinioni stereotipate del cliente nei confronti del paese ospitante;
- Spiegare un'idea o correggere un errore di interpretazione;
- Fornire suggerimenti adatti;
- Presentare un'alternativa o controproposta adottando i propri argomenti al profilo dell'interlocutore straniero;
- Porre ulteriori domande ai clienti stranieri per chiarire i punti ambigui e identificare meglio i loro bisogni;
- Saper presentare delle proposte alternative o una controproposta adattando la propria argomentazione al profilo e alle attese dell'interlocutore straniero

Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendo servizi di vario tipo e gestendo eventuali reclami

- Fornire informazioni al cliente in relazione alle caratteristiche del territorio e ai servizi offerti (trasporti, servizi sanitari, enti territoriali di promozione turistica);
- Fornire informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio sulla base delle sue caratteristiche e aspettative;
- fornire informazioni al cliente in relazione ai servizi accessori forniti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia);
- fornire assistenza per la fornitura di servizi extra (prenotazioni trasporti, ingressi a musei, teatri, spettacoli, concerti)
- Accogliere i reclami con discrezione, cortesia ed ascolto attivo;
- Saper attivare una negoziazione per trovare soluzioni a situazioni conflittuali o ad eventi imprevisti;
- Intervenire tempestivamente a sanare un inconveniente a tutela dell'immagine dell'impresa;
- tenere aperta la conversazione, mostrare interesse, incoraggiare l'interlocutore ad esporre il proprio punto di vista;
- Usare tattiche per temporeggiare;
- Obiettare agli interventi altrui in modo da non creare disagio o reazioni negative nell'interlocutore;
- Anticipare le possibili reazioni dell'interlocutore nelle varie situazioni.

Promuovere e offrire servizi al cliente

- Adottare stili di comportamento basati sulla cordialità e cortesia;
- Adottare tecniche di comunicazione appropriate alla promozione dei servizi offerti;
- Adottare stili di comunicazione atti ad instaurare una relazione di tipo divulgativo e vendita con tipologie diverse di clientela;
- Collaborare con gli interlocutori per mantenere viva la conversazione e per favorire una comprensione reciproca;
- Controllare che l'interazione risponda alle proprie intenzioni e supportare gli interlocutori nella manifestazione dei propri punti di vista;
- Interpretare le preferenze e le richieste della clientela;
- Proporre servizi e prodotti rispondenti alle richieste rilevate;
- Illustrare le caratteristiche e i costi di servizi e prodotti.

Vendere pacchetti e servizi turistici

- Raggiungere il cliente potenziale proponendo prodotti turistici di propria creazione in linea con le tendenze del momento;
- Reperire da un supporto scritto/informatico, le informazioni essenziali riguardanti le caratteristiche e la disponibilità d'un prodotto turistico e comunicarlo oralmente promuovendolo in situazione di interazione diretta o al telefono o in forma scritta;
- Essere in grado di ricercare : padroneggiare gli strumenti e le tecniche documentarie
- Analizzare, classificare, ordinare le informazioni e i documenti in funzione degli obiettivi
- Ricercare esempi o illustrazioni documentarie per argomentare un punto di vista
- Redigere e comunicare un programma di viaggio, escursione, attività turistica promuovendolo e commentandolo;
- Presentare un prodotto turistico a partire da semplici annotazioni, esponendo le principali informazioni e argomentazioni in modo gerarchico, coerente e esaustivo;
- Gestire le trattative con il cliente;
- Controllare che lo schema prefissato sia coerente con ciò che avviene nella conversazione;
- distinguere le principali strategie di comunicazione, orientate a catturare l'attenzione e a coinvolgere attivamente i vari target di clientela;
- Fornire al cliente informazioni aggiuntive in merito agli itinerari dei viaggi, basandosi anche sulla propria esperienza e sulla conoscenza diretta del prodotto offerto;
- Reindirizzare la proposta a seconda del profilo del cliente, delle sue aspettative specifiche e delle sue eventuali obiezioni (personalizzazione della presentazione, pertinenza delle informazioni veicolate in rapporto alla domanda del cliente);
- Presentare e promuovere diverse tipologie di offerta;
- Fidelizzare il cliente con consigli e proposte personalizzate volte ad instaurare un rapporto di fiducia e ad acquisire informazioni utili ad anticiparne i desideri e ad orientarne la scelta;
- Presentare e giustificare il relativo preventivo di spesa.

INTERCULTURA

- Mostrare sensibilità culturale e capacità di usare opportune strategie per entrare in contatto con persone di altre culture;
- Fungere da intermediario tra la propria cultura e quella straniera e risolvere efficacemente fraintendimenti interculturali e situazioni conflittuali;
- Utilizzare, alla reception e nell'interazione, un lessico specifico e rispondente alle abitudini di consumo e alle pratiche turistiche del cliente straniero;
- Essere in grado di mettere in relazione culture diverse per analogia, generalizzazione o comparazione;
- Relativizzare i valori, i significati e le pratiche della propria cultura.

GRAZIE DELL'ATTENZIONE

Alessandra Rossi :

alessandrarossi.vr@gmail.com

