



# LE SOFT SKILLS DELL'HOSPITALITY

Dalle competenze trasversali alle soft skills del settore  
dell'enogastronomia e dell'accoglienza turistica

# Competenze trasversali

- Le competenze trasversali o soft skills rappresentano conoscenze, capacità e qualità personali che caratterizzano il modo di essere di ogni persona nello studio, sul lavoro e nella vita ;
- Si chiamano trasversali perché non afferiscono a settori tecnici o a conoscenze specifiche di una materia di studio ma coinvolgono aspetti della personalità e della conoscenza che si utilizzano in contesti diversi;
- Sono importanti e decisive quando ci si trova di fronte a situazioni difficili, quando si devono effettuare cambiamenti, quando ci si trova con altre persone, ogni volta che si deve imparare qualcosa di nuovo

# Competenze trasversali per inserirsi nel mondo del lavoro

- **Competenze individuali o personali:** empowerment, gestione degli obiettivi, pensiero critico, pensiero creativo, intelligenza emotiva, problem solving, decision making;
- **Competenze sociali e relazionali:** comunicazione, collaborazione, gestione dei conflitti, gestione delle risorse;
- **Competenze digitali:** gestione delle informazioni, creazione di contenuti, comunicazione digitale, collaborazione digitale, sicurezza, cittadinanza globale, problem solving digitale

# Alcune competenze trasversali

- Autonomia
- Fiducia in se stessi
- Flessibilità / adattabilità
- Resistenza allo stress
- Capacità di pianificare ed organizzare
- Precisione / Attenzione ai dettagli
- Apprendere in modo continuativo
- Conseguire obiettivi
- Avere spirito d'iniziativa
- Capacità comunicativa
- Problem solving
- Leadership

# Le soft skills per colmare gap formazione nel settore dell'ospitalità

- Il settore dell'ospitalità è sempre in continua evoluzione e fornisce 1 posto di lavoro su 10 a livello mondiale;
- Il tasso di crescita annua è al momento del 4%;
- Vi è una carenza diffusa di competenze e questo è un ostacolo per le imprese del settore;
- Il bisogno del settore di “talenti formati” è notevole e si riscontra nel tasso elevato di occupazione ed offerta per le effettive esigenze del settore

# Formare i leader dell'hospitality

◦ Partire da :

1. Esperienze operative nei diversi settori operativi come la reception, l'assegnazione delle camere e il food & beverage;
2. Assumere ruoli diversi come front office, cucina e servizio, ristorazione sostenibile ...
3. Sviluppare capacità comunicative, comunicazione interculturale, attenzione e flessibilità ;
4. Dare importanza all'intelligenza emotiva in un settore vocato all'ospitalità e incentrato sulle persone e sulle relazioni;
5. Favorire esperienze in contesti internazionali (es. stage ...)

# Il percorso formativo

- Proseguire con:
- - Incentivare le competenze tecnologiche per visualizzare e interpretare i dati e diventare esperti di digitalizzazione;
- Predisporre progetti legati alla realtà, conoscere e sperimentare le tecnologie innovative e recenti (digital marketing);
- Dare valore e capitalizzare le esperienze e trasferirle quali esempi sperimentati sul campo, testimonianze di ex studenti quali testimonial e tutor;

# Raccordi e network

- Qualità/ Innovatività del percorso formativo che coinvolge in primis gli istituti alberghieri ;
- I raccordi attraverso i Comitati Tecnico Scientifici e le sinergie con gli Stakeholders;
- L'alternanza scuola lavoro quale spazio ideale per rafforzare collaborazioni e perfezionare i percorsi;
- Formazione on the job in aziende ed enti per far crescere anche le competenze non specifiche



**Risultati di apprendimento del Profilo di indirizzo – Competenza in uscita n. 9**

Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di *Hospitality Management*, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

**TRAGUARDI INTERMEDI IN TERMINI DI**

Periodo/ Annualità	Livelli del Q/NQ	COMPETENZE INTERMEDIE	ABILITÀ MINIME	CONOSCENZE ESSENZIALI	INSEGNAMENTI E/O ASSI CULTURALI COINVOLTI	Eventuali raccordi con le competenze di cui agli insegnamenti dell'Area Generale
BIENNIO	2	Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di <i>Hospitality Management</i> , assicurando la conformità delle attività svolte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.</li> <li>• Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano e nella microlingua di settore.</li> <li>• La comunicazione in fase di <i>check in</i> e <i>check out</i>.</li> <li>• Caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di gestione del cliente.</li> </ul>	Asse dei linguaggi  Asse storico sociale  Asse matematico  Asse scientifico tecnologico e professionale	Competenza 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12
TERZO	3	Utilizzare idonee modalità di collaborazione per la gestione delle fasi del ciclo cliente all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, secondo procedure standard, in contesti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare correttamente tecniche di base di <i>Hospitality Management</i></li> <li>• Utilizzare metodologie di gestione e comunicazione aziendale secondo principi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di base di <i>Hospitality Management</i>.</li> <li>• Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti</li> </ul>	Asse dei linguaggi  Asse matematico	Competenza 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12



	<b>QUARTO</b>	3/4	Applicare tecniche di <i>Hospitality management</i> all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento adottando le modalità più adeguate di comunicazione in relazione ai principi di efficienza aziendale	<ul style="list-style-type: none"><li>● Garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una stessa struttura ricettiva in un'ottica di cooperazione ed efficienza aziendale.</li><li>● Individuare le principali tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela.</li><li>● Individuare le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative dei clienti</li><li>● Tradurre i dati della <i>customer satisfaction</i> in proposte di miglioramento del prodotto/servizio erogato</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Software applicativi.</li><li>● Metodologie e tecniche di gestione dell'accoglienza in relazione alla tipologia dei servizi e al target di clientela.</li><li>● Metodologie e tecniche di promozione territoriale.</li><li>● Terminologia di settore, anche in lingua straniera.</li><li>● Livelli e standard di qualità del servizio/offerta erogato.</li><li>● Tecniche per l'analisi dei punti di forza/debolezza dell'offerta servita (ANALISI SWOT)</li></ul>	Asse dei linguaggi  Asse scientifico tecnologico e professionale	Competenza 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12
--	---------------	-----	--	--	--	--	---

# Le conoscenze quali strumenti

- La complessità della conoscenza;
- I saperi indispensabili;
- Le conoscenze contestualizzate del territorio;
- La comunicazione: verbalizzazione, aspetti non verbali, lo storytelling, l'ascolto.....
- L'assertività: autostima, consapevolezza, imparare dagli errori;
- La negoziazione;
- La gestione del tempo;
- La memorizzazione;
- L'organizzazione del lavoro;

# Sfide future

- La sfida sta nel ridisegnare percorsi di formazione/ istruzione quali proposte per delineare profili adeguati centrati su queste competenze fondanti per percorsi di competitività e di livello elevato;
- Individuare percorsi professionalizzanti che rispondano alle richieste occupazionali del presente e del futuro;
- Rendere meno rigida la struttura scolastica per favorire lo sviluppo delle competenze trasversali;
- Creare gli strumenti per valutarne il grado di padronanza delle stesse in relazione anche alle competenze tecnico- professionali del settore;

# Scenari e nuovi percorsi

- Il Decreto 61 del 2017 e il riordino dell'istruzione professionale;
- Le linee guida degli alberghieri ( es. competenza n .9)
- Il ruolo della rete nazionale: Re.Na. I.A.
- Il progetto Tripla A: Ambienti di Apprendimento per gli Alberghieri
- La centralità dello studente ( attitudini, scelte, vissuti ed esperienze)



**GRAZIE**

Fare Turismo Roma 2019