



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"> • Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. • Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano e nella microlingua di settore. • La comunicazione in fase di <i>check in</i> e <i>check out</i>. • Caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di gestione del cliente. 	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"> • Utilizzare correttamente tecniche di base di <i>Hospitality Management</i> • Utilizzare metodologie di gestione e comunicazione aziendale secondo principi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di base di <i>Hospitality Management</i>. • Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti 	Asse dei linguaggi Asse matematico	Competenza 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12



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

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