

SERVIZI ENOGASTRONOMICI

**NUCLEI FONDANTI DELLA MATERIA
Laboratorio Accoglienza Turistica**

COMPETENZE

1. Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa ricettiva riuscendo a interagire sia con la clientela sia con i colleghi
2. Essere in grado di organizzare autonomamente il proprio lavoro nelle diverse fasi operative
3. Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio
4. Saper consigliare all'ospite i servizi interni ed esterni all'hotel più adatti a soddisfare le sue esigenze
5. Essere in grado di interagire con l'ospite nel modo più corretto
6. Proporre all'ospite il servizio più adeguato alle sue esigenze
7. Inserirsi adeguatamente, in base al ruolo assegnato, all'interno della realtà aziendale prescelta

ABILITA'

1. Sapersi presentare in servizio in modo adeguato
2. Individuare i prodotti tipici di una località identificandone le principali caratteristiche
3. Distinguere i diversi tipi di transfer
4. Identificare i principali elementi di un pacchetto turistico
5. Utilizzare tutti gli strumenti della comunicazione verbale e non verbale
6. Classificare le varie figure professionali del settore turistico

CONOSCENZE

1. Il ruolo e le funzioni del receptionist
2. Il linguaggio professionale e tecnico
3. Le principali procedure delle diverse fasi operative
4. Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica
5. Gli eventi legati alle tradizioni e al folklore
6. I prodotti tipici del proprio territorio
7. Il transfer semplice e complesso
8. Le visite guidate e le escursioni
9. I servizi extra che si possono effettuare in hotel
10. La suddivisione tipologica della clientela d'albergo
11. I servizi offerti dalle strutture ricettive

N.B. I candidati:

- potranno integrare il programma, ma non potranno in alcun modo presentare un programma che non contempli tutti gli argomenti indicati;
- potranno utilizzare come testi di riferimento i manuali adottati dalla scuola reperibili nella sezione "LIBRI DI TESTO" del sito della scuola.