

## **Laboratorio di Servizi di Accoglienza Turistica**

### **CURRICULUM DELLE COMPETENZE**

#### **Competenze in uscita**

- ✓ Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse
- ✓ Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera
- ✓ Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi
- ✓ Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera
- ✓ Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti
- ✓ Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto
- ✓ Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera
- ✓ Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela
- ✓ Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio
- ✓ Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico -alberghiere

A seguire le competenze trasversali e di cittadinanza da applicare secondo i programmi stabiliti dai docenti della disciplina nel primo ,secondo biennio e quinto anno.

#### **Competenze trasversali**

##### **Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse**

- Individuare le interazioni tra turismo ed economia
- Riconoscere le principali differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, enogastronomiche e dell'ospitalità, pubblici esercizi e figure professionali correlate
- Identificare e distinguere le strutture enogastronomiche e dell'ospitalità
- Provvedere alle corrette operazioni di funzionamento ordinario delle attrezzature
- Utilizzare i dispositivi di sicurezza personali richiesti
- Rispettare le regole di sicurezza nell'uso delle attrezzature

- Rispettare le regole di pubblica sicurezza e del trattamento dei dati personali

**Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico -alberghiera.**

- Applicare le principali tecniche di comunicazione
- Compilare la modulistica di reparto
- Utilizzare software applicativi di settore
- Gestire l'intero processo del ciclo cliente a livello base
- Effettuare registrazioni base di contabilità alberghiera-clienti

**Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi**

- Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti
- Effettuare semplici comunicazioni professionali in italiano e in lingua straniera
- Redigere menu semplici in italiano e in lingua straniera
- Gestire la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio
- Relazionarsi positivamente con i colleghi e operare nel rispetto del proprio ruolo

**Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera**

- Distinguere i piatti, i vini regionali e valorizzare i piatti della tradizione
- Presentare i piatti, le bevande e i prodotti enogastronomici, nel rispetto delle regole tecniche

**Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.**

- Mantenere pulito e ordinato il laboratorio, in particolare la propria postazione di lavoro
- Valutare l'aspetto merceologico e il controllo di qualità degli alimenti
- Distinguere i materiali di imballaggio per il loro smaltimento e la tracciabilità dei prodotti
- Leggere e interpretare le etichette alimentari

**Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto**

- Eseguire le fasi di lavorazione nella corretta sequenza per compiti semplici di accoglienza
- Effettuare autodiagnosi sulle proprie capacità organizzative al fine di migliorarsi

## Competenze di cittadinanza

### 1. **IMPARARE A IMPARARE:**

organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione e di formazione (nei canali turistici), anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio metodo di studio e di lavoro.

### 2. **PROGETTARE:**

elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle attività turistico - aziendali, utilizzando le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi e realistici e le relative priorità, valutando i vincoli e le possibilità esistenti, definendo strategie di azione e verificando i risultati raggiunti.

### 3. **RISOLVERE PROBLEMI:**

affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi particolari.

### 4. **INDIVIDUARE COLLEGAMENTI E RELAZIONI:**

individuare e rappresentare, elaborando argomentazioni coerenti, collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti diversi, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari, e lontani nello spazio e nel tempo, cogliendone la natura sistemica, individuando analogie e differenze, coerenze ed incoerenze, cause ed effetti e la loro natura probabilistica.

### 5. **ACQUISIRE E INTERPRETARE LE INFORMAZIONI:**

acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta nei diversi ambiti ed attraverso diversi strumenti comunicativi, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni

### 6. **COMUNICARE:**

- *comprendere* messaggi di genere diverso e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali)
- *rappresentare* eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali)

### 7. **COLLABORARE E PARTECIPARE:**

interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.

**8. AGIRE IN MODO AUTONOMO E RESPONSABILE:**

sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità.