

IPSSEOA "AURELIO SAFFI" - FIRENZE
GRUPPO DISCIPLINARE DI LABORATORIO DI ACCOGLIENZA ED OSPITALITA' TURISTICA

QUADRO DEGLI OBIETTIVI E LIVELLI DI COMPETENZA MINIMI
- SECONDO BIENNIO -
CLASSE QUARTA SETTORE ACCOGLIENZA E OSPITALITA' TURISTICA

MODULO	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
Il settore risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Ricerca, selezione ed acquisizione del personale 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Conoscere i principali profili professionali del comparto alberghiero presenti nel CCNL 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Essere in grado di compilare un curriculum vitae anche secondo il modello europeo
Il reparto piani o housekeeping	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Il caporeparto - governante ⌞ I rapporti interni ed esterni al reparto 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Conoscere i requisiti per gestire al meglio il reparto ⌞ Conoscere la modulistica di reparto 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Essere in grado di capire l'importanza del reparto e del lavoro svolto dal personale in funzione dell'ottimizzazione del servizio
La clientela turistica	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ La suddivisione tipologica della clientela d'albergo ⌞ Turismo sostenibile, l'ecoturismo e il turismo responsabile 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Identificare i bisogni di ogni singolo target ⌞ Riconoscere gli elementi caratterizzanti di un pacchetto turistico sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Essere in grado di interagire con l'ospite nel modo più corretto ⌞ Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base delle esigenze di specifici target di clientela
L'apertura di un albergo e la sua organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Requisiti per aprire un albergo ⌞ L'organizzazione alberghiera 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Conoscere i requisiti necessari per poter aprire un albergo ⌞ Conoscere i vari modelli organizzativi e i loro aspetti legali 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Essere in grado di creare una struttura ricettiva secondo uno studio di fattibilità
Il ciclo cliente con l'uso di un gestionale alberghiero	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Prenotazione, check in, live in e check out con il programma applicativo Hotel Automation 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Conoscere software in grado di gestire ogni tipologia di clientela 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Essere in grado di gestire i conti di più clienti e produrre la documentazione fiscale con il gestionale

<p>Il servizio economato</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Ufficio acquisti e gestione delle merci ⌞ Scelta fornitori, stoccaggio merci e distribuzione ai reparti 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Conoscere l'importanza degli acquisti ⌞ Conoscere le tecniche di immagazzinamento e le modalità di consegna ai vari reparti 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Essere in grado di collaborare con il reparto di approvvigionamento delle merci e della loro gestione
<p>Conoscenza del territorio: le province toscane e le regioni italiane Compresenza con scienza dell'alimentazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Caratteristiche territoriali, turistiche ed enogastronomiche 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Conoscere i punti di interesse che spingono il turista alla visita delle varie località ⌞ Conoscere i piatti tipici locali e le loro proprietà alimentari 	<ul style="list-style-type: none"> ⌞ Essere in grado di preparare itinerari turistici legati alle peculiarità alimentari