

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

QUADRO DEGLI OBIETTIVI E LIVELLI DI COMPETENZA MINIMI
– TRIENNIO –
CLASSE QUINTA SETTORE ACCOGLIENZA E OSPITALITA' TURISTICA

MODULO	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
IL BUSINESS PLAN	Le fasi dello studio di fattibilità	Procedere correttamente nell'analisi del territorio, del mercato turistico e della struttura tecnico-organizzativa migliore esaminando un caso specifico	Essere in grado di riconoscere le giuste opportunità necessarie per progettare l'avvio di un'attività alberghiera
L'APERTURA DI UN ALBERGO	Le procedure per l'avvio di un'attività	Rendersi consapevoli della normativa vigente in merito alle caratteristiche della struttura, alla classificazione, alle tariffe	Essere in grado di gestire tutte le informazioni indispensabili per l'apertura di un albergo
LE RISORSE UMANE	La professione del direttore d'albergo e l'importanza della scelta del personale	Comprendere le mansioni del direttore in funzione della scelta e della gestione dei dipendenti, soprattutto in un'ottica di outsourcing e di una espansione multinazionale	Riconoscere la necessità di scegliere e gestire il personale che costituisce sempre più un fattore competitivo
LA REGOLAMENTAZIONE DEI RAPPORTI CON LA CLIENTELA	Riesame delle fasi del ciclo cliente	Approfondimento dello studio dei comportamenti della clientela, la gestione delle caparre, il trattamento dei dati personali, l'imposta di soggiorno	Essere in grado di relazionarsi al meglio con la clientela

LA VENDITA DEI SERVIZI ALBERGHIERI	Pricing - Comunicazione - Intermediazione	Orientarsi nella varietà tariffaria, utilizzare i migliori modi di comunicare il prodotto alberghiero, gestire al meglio l'intermediazione	Saper comprendere le tecniche di vendita e i migliori accorgimenti per porre il prodotto sul mercato
L'ALBERGO E IL MARKETING	Marketing mix - Web marketing - Marketing plan	Conoscere il target della clientela e comprendere gli aspetti fondamentali dell'offerta alberghiera per poterla vendere al maggior numero di consumatori	Saper promuovere nel migliore dei modi il prodotto alberghiero al fine di ottimizzare le vendite
LA QUALITA' IN ALBERGO	Sistemi di qualità, certificazioni e marchi	Comprendere l'importanza di offrire un servizio di qualità e rendersi conto della normativa vigente	Essere in grado di riconoscere le caratteristiche delle certificazioni e dei marchi di qualità
SIMULAZIONE DI CASI ED ESERCITAZIONI IN LABORATORIO	La pratica operativa del Front e back office. Redazione di progetti e relazioni sui vari moduli		
LEZIONI IN COMPRESENZA CON SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE	Preparazione di itinerari turistico-enogastronomici nei paesi europei ed extraeuropei		