

Articolazione: “Accoglienza Turistica”- V ANNO
Discipline: Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva, Storia

Riferimenti:

1. LINEE GUIDA PER IL PASSAGGIO AL NUOVO ORDINAMENTO.
2. ATTI CONVEGNO RE.NA.IA. VENETO.
3. QUADERNO DI LAVORO ALBERGHIERO VIBO VALENTIA.

COMPETENZE	ABILITA'/CAPACITA' (V ANNO)	CONOSCENZE (V ANNO)	CONOSCENZE DISCIPLINA (Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva)
1. Agire nel sistema di qualità relativa alla filiera produttiva di interesse.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riconoscere la modalità con cui l'azienda opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza. ➤ Proporre indicazioni sull'organizzazione degli spazi del proprio reparto di lavoro. ➤ Scegliere le attrezzature e l'arredo in base a criteri tecnici, economici, e organizzativi con riferimento alle certificazioni di qualità. ➤ Individuare i diritti e i doveri nel rapporto di lavoro. ➤ Utilizzare le principali forme di contratto aziendale. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Piani di sicurezza aziendali. ➤ Caratteristiche tecniche e progettuali dell'impianto del reparto in cui si opera. ➤ Caratteristiche tecniche delle attrezzature. ➤ I fattori che determinano la qualità del servizio. ➤ Le certificazioni di qualità. ➤ Il contratto di lavoro. ➤ I principali contratti delle aziende enogastronomiche. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ I contratti di lavoro del settore turistico. ➤ Le norme di sicurezza TU 81/2008. ➤ Le certificazioni obbligatorie e volontarie: ISO 9000-14000-18000—HACCP ecc. ➤ La gestione dei SGQ e dei SGS. ➤ I marchi di qualità e i sistemi per la loro tutela.
2. Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistica-alberghiera.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eseguire le fasi di lavorazione nella corretta sequenza per compiti complessi. ➤ Produrre ordini di servizio elettronici. ➤ Gestire le prenotazioni complesse (gruppi e congressi) e il relativo ciclo cliente. ➤ Gestire l'outsourcing di servizio. ➤ Utilizzare strumenti informatici per la gestione del settore. ➤ Descrivere accuratamente il processo di 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il ciclo cliente nelle prenotazioni complesse (gruppi e congressi). ➤ L'esternalizzazione dei servizi. ➤ Le convenzioni e i contratti. ➤ Gli strumenti informatici di gestione del settore vendita dei servizi enogastronomici. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La gestione del ciclo cliente. ➤ L'outsourcing come strumento di ottimizzazione dei costi: valutazione.

	produzione di servizi e i prodotti enogastronomici in lingua straniera.		
3. 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.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adeguare il proprio stile comunicativo a quello richiesto dall'azienda in cui opera. ➤ Utilizzare strategie di vendita nel proporsi al cliente, valorizzando il prodotto/servizio offerto, in particolare per le risorse turistico-enogastronomiche del territorio in cui opera. ➤ Gestire un reclamo con autonomia operativa. ➤ Presentare la politica aziendale al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Offerte turistiche locali, nazionali e internazionali. ➤ Servizi-pacchetti enogastronomici predisposti dall'azienda in relazione al territorio. ➤ Tecniche di routine di gestione dei reclami. ➤ Tecniche di marketing orientate a migliorare la qualità del servizio ed i rapporti con il cliente. ➤ Tecnica di stesura di tabelle, manuali, regolamenti, lettere e corrispondenza. ➤ La gestione delle risorse umane. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analisi di dettaglio degli strumenti di marketing mix. ➤ Analisi di marketing del territorio di appartenenza. ➤ Impostazione di marketing con simulazioni legate al territorio ➤ I marchi di qualità come fonte di attrazione turistica per il territorio.
4. Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acquisire una mentalità orientata al marketing. ➤ Attivare tecniche di marketing dei prodotti enogastronomici. ➤ Valorizzare le risorse enogastronomiche del territorio, considerando anche gli aspetti culturali ad essi legati e riconoscere le nuove tendenze della cucina per contestualizzarle in pacchetti di turismo enogastronomico. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principi e teoria del marketing ➤ Tecniche di marketing orientate alla valorizzazione dei prodotti enogastronomici. ➤ Destination Marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il marketing delle destinazioni, il marketing dei viaggi leisure, il marketing dei viaggi d'affari, il marketing dei viaggi d'istruzione, il marketing dei viaggi enogastronomici e agrituristici, il marketing degli itinerari naturalistici, il marketing del turismo congressuale.
5. Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Applicare in modo autonomo il metodo HACCP. ➤ Identificare gli elementi che permettono la tracciabilità del prodotto in ogni fase della sua produzione. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Legislazione alimentare. ➤ Il "pacchetto igiene", il sistema HACCP e le disposizioni legislative in materia. ➤ La tracciabilità degli alimenti e la sicurezza alimentare. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Normativa nazionale ed europea sulla sicurezza alimentare e la tracciabilità del prodotto. ➤ La sicurezza alimentare e l'igiene come strumento di marketing.

<p>6. Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizzare il lavoro in funzione delle caratteristiche del servizio proposto all'utenza. ➤ Gestire la documentazione relativa a catering e banqueting in differenti contesti. ➤ Valutare la programmazione del lavoro in relazione alle risorse economiche e al servizio proposto. ➤ Comparare le diverse opzioni per lo svolgimento di un lavoro, valutarle in rapporto al risultato prefissato e motivare l'opzione scelta. ➤ Elaborare procedure di lavorazione standardizzate con l'ausilio di schede tecniche. ➤ Analizzare e valutare l'efficienza e l'efficacia del processo lavorativo. ➤ Leggere un bilancio e analizzare gli indici finanziari e patrimoniali. ➤ Applicare le tecniche di gestione economica e finanziaria nelle aziende ristorative. ➤ Scegliere i finanziamenti più adeguati alla situazione ipotizzata. ➤ Stilare un budget. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecnica di settore in relazione al compito da svolgere. ➤ Organizzazione del lavoro. ➤ Strumenti di rappresentazione delle funzioni aziendali (organigrammi). ➤ Concetti di qualità, standard, efficacia ed efficienza, schede tecniche di produzione. ➤ La gestione dell'impresa ristorativa e i servizi offerti. ➤ La gestione delle risorse umane e dei mezzi a disposizione. La gestione per obiettivi. ➤ Le forme di finanziamento aziendale. ➤ I principali indici per l'analisi finanziaria, patrimoniale ed economica del bilancio. ➤ La contabilità analitica. ➤ I finanziamenti a breve, medio e lungo termine. ➤ La programmazione a breve, medio e lungo termine. ➤ Il budget. ➤ L'outsourcing. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestione amministrativa: analisi finanziaria, economica e patrimoniale del bilancio ➤ d'esercizio. ➤ Gestione finanziaria: i finanziamenti più adatti all'impresa turistica, valutazione delle politiche di finanziamento e della loro influenza sul reddito. ➤ Gestione delle risorse umane. ➤ Pianificazione e controllo: pianificazione, programmazione, produzione e analisi degli scostamenti di un budget.
<p>7. Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Applicare tecniche di comunicazione nella corrispondenza commerciale, alberghiera, di promozione, vendita e fidelizzazione. ➤ Interagire e sviluppare le procedure. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecniche di stesura di tabelle, lettere, brochure turistico-alberghiere. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gli strumenti di comunicazione esterna: ufficio stampa e gli altri strumenti efficaci per l'impresa turistica.

<p>8. Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Collegare i fenomeni storici del turismo con le evoluzioni dei servizi di ospitalità. ➤ Riconoscere le nuove tendenze del settore dell'ospitalità e del turismo. ➤ Individuare i cambiamenti che il mercato globale ha prodotto sull'operatività e sulla struttura dell'azienda. ➤ Analizzare il mercato turistico ed individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le nuove forme di ospitalità nel comparto turistico-alberghiero locale, nazionale e internazionale. ➤ L'evoluzione del turismo e dei servizi di ospitalità nei diversi contesti. ➤ L'andamento del mercato turistico-alberghiero locale, nazionale e internazionale. ➤ Evoluzione del mercato globale e relative incidenze sulle figure professionali. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizzare il mercato turistico attraverso le statistiche e gli altri dati. ➤ Studiare le possibili evoluzioni del mercato turistico anche attraverso contatti con gli Enti preposti. ➤ Proporre nuovi prodotti e nuovi mercati.
<p>9. Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistica-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistico, culturali e enogastronomiche del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utilizzare padronanze lessicali nella stesura e creazione di messaggi informativi e nella corrispondenza di presentazione, promozione e vendita di servizi di accoglienza turistico-alberghiera. ➤ Utilizzare strategie di vendita finalizzate al cliente e valorizzare le risorse turistico-enogastronomiche del territorio in cui si opera. ➤ Valorizzare l'offerta turistica con tecniche di promozione e commercializzazione on line. ➤ Organizzare e realizzare eventi a tema in rapporto alle varie situazioni che si presentano. ➤ Utilizzare con padronanza l'e-commerce di settore. ➤ Creare una destinazione, sviluppare un'ipotesi di sistema turistico locale, creare un club di prodotto. ➤ Pianificare i servizi turistici in località internazionali valorizzandone le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecniche di stesura di tabelle, manuali, depliant, lettere commerciali. ➤ Progettazione di pacchetti turistici/ristorativi predisposti dall'azienda in relazione al territorio. ➤ Tecniche di marketing. ➤ La comunicazione professionale applicata alla vendita di servizi e prodotti turistico-alberghieri. ➤ Strumenti del marketing web, e-commerce. ➤ Località internazionali di grande risonanza turistica. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'organizzazione di eventi anche a tema, la gestione degli stessi, la rendicontazione e l'analisi del grado di soddisfazione.

<p>10. Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizzare il controllo di gestione con autonomia operativa. ➤ Valutare la programmazione del lavoro in relazione alla risorse economiche e al servizio proposto. ➤ Valutare il prezzo più opportuno in base al periodo ed al cliente. ➤ Riconoscere le forme di contratto ricorrenti nella gestione aziendale e gli adempimenti amministrativi collegati. ➤ Realizzare proposte di convenzione e contratto. ➤ Amministrare le provvigioni per procurata vendita. ➤ Riconoscere una clausola vessatoria in un contratto. ➤ Individuare i diritti e i doveri nel rapporto di lavoro. ➤ Orientarsi nelle principali forme di contratto aziendali. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concetti di qualità, standard ed efficienza. ➤ Controllo delle qualità. ➤ La gestione dell'impresa turistica e dei servizi offerti. ➤ Leggere un bilancio di esercizio ed elaborare analisi, indici e flussi. ➤ Principi di analisi finanziaria-patrimoniale. ➤ I principali contratti delle aziende turistico-alberghiere. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestione dell'impresa: programmazione, contabilità, bilancio d'esercizio, controllo di gestione. ➤ Applicazione a casi concreti.
--	---	--	---