

**DISCIPLINA: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA- Secondo biennio**

| COMPETENZE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ABILITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | CONOSCENZE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera;</li><li>• 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;</li><li>• attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.</li><li>• utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera;</li><li>• adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela;</li><li>• 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;</li><li>• sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.</li><li>• utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.</li><li>• redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.</li></ul> | <p>Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici.</p> <p>Simulare la costituzione e l'organizzazione di imprese individuali e societarie.</p> <p>Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.</p> <p>Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi.</p> <p>Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa.</p> <p>Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio.</p> <p>Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione</p> | <p>Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi.</p> <p>Organizzazione dell'impresa individuale e delle catene alberghiere.</p> <p>Canali di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere.</p> <p>Sistema di gestione del servizio alberghiero.</p> <p>Ecoturismo.</p> <p>Software di settore.</p> <p>Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|