

## OBIETTIVI MINIMI

### LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

#### CLASSE PRIMA E SECONDA

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA		
Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none"><li>● Norme su prevenzione e sicurezza sul lavoro.</li><li>● Procedure di sicurezza</li><li>● Igiene personale.</li><li>● Igiene sul lavoro.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Applicare pratiche inerenti l'igiene personale, la preparazione.</li><li>● Applicare procedure di base di autocontrollo relative all'igiene.</li><li>● Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale.</li><li>● Utilizzare in modo corretto i dispositivi di prevenzione.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Applicare procedure di base relative all'igiene e alla sicurezza in contesti strutturati e sotto supervisione.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Profilo professionale del contesto lavorativo.</li> <li>● Valore e dignità del servizio.</li> <li>● Requisiti personali e professionali.</li> <li>● Importanza delle soft skills.</li> <li>● Valore e cura della divisa.</li> <li>● Valore e cura della propria persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali all'ospitalità alberghiera.</li> <li>● Eseguire le tecniche di base nel servizio.</li> <li>● Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza.</li> <li>● Utilizzare i principali software applicativi.</li> <li>● Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento.</li> <li>● applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicare tecniche di organizzazione e commercializzazione dei servizi relativi al settore turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le fasi di accoglienza turistica: front office e soggiorno del cliente.</li> <li>● Check in.</li> <li>● Registro degli arrivi e partenze.</li> <li>● Le chiavi e le relative informazioni.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali e dell'ospitalità alberghiera.</li> <li>● Eseguire le tecniche di base nel servizio.</li> <li>● Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicare tecniche di base di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.</li> <li>● Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Come registrare i clienti.</li> <li>● Consenso per il, trattamento dei dati sensibili</li> <li>● Compiti di assistenza al cliente.</li> <li>● Registrazione obbligatorie per legge (scheda di notifica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicare metodologie di base di lavoro in equipe.</li> <li>● Identificare gli aspetti di base che riguardano la tutela dell'ambiente in relazione alla pratica professionale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Applicare procedure standard di gestione.</li> <li>● Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione.</li> </ul>
---	--	---