



**Istituto Professionale di Stato - Servizi per l' Enogastronomia e l'
' Ospitalità Alberghiera " S. Savioli " - Riccione**

SCHEDA PER LA VALUTAZIONE INDIVIDUALE DELLE EVIDENZE OPERATORE DELLA PROMOZIONE E DELL'ACCOGLIENZA TURISTICA

CANDIDATO/A: _____

Il candidato ha frequentato almeno i ¾ della durata del percorso? (ai sensi del D.Lgs. 226/2005, capo III, Art. 20, comma 2) SI' NO

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI: ACCOGLIENZA

UC DI RIFERIMENTO	TITOLO	VALUTAZIONE	MATERIE COINVOLTE	SI'	NO
1 Gestione informazioni turistiche	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti. • Individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti. • Selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc. • Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni. 	TEST SCRITTO PROVA PRATICA SIMULAZIONE	ITALIANO		
			INGLESE		
			ALIMENTAZIONE		
			LAB. SERV. ACC. TUR.		
			DIR. E TECN. AMM.		
2 Promozione prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretare le esigenze di informazioni del turista • Valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc. • Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera. 	TEST SCRITTO PROVA PRATICA SIMULAZIONE	ITALIANO		
			INGLESE		
			ALIMENTAZIONE		
			LAB. SERV. ACC. TUR.		
3 Assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area • Individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva. • Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno. • Adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti. 	TEST SCRITTO PROVA PRATICA SIMULAZIONE	ITALIANO		
			INGLESE		
			LAB. SERV. ACC. TUR.		
4 Trattamento pratiche amministrative di soggiorno	<ul style="list-style-type: none"> • Valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni. • Applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze. • Adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti. 	TEST SCRITTO PROVA PRATICA SIMULAZIONE	ITALIANO		
			LAB. SERV. ACC. TUR.		
			DIR. E TECN. AMM		



**Istituto Professionale di Stato - Servizi per l' Enogastronomia e l'
' Ospitalità Alberghiera " S. Savioli " - Riccione**

Obiettivi formativi aggiuntivi tecnico-professionali		PUNTEGGIO	SI'	NO
STAGE				
STRUTTURA	SETTORE			

COMPETENZE DI BASE

COMPETENZE	VALUTAZIONE (EVIDENZE)	MATERIE COINVOLTE	SI'	NO
COMPETENZA LINGUISTICA	Analisi di un testo scritto Promozione del territorio: relazione multimediale e testuale Accoglienza e assistenza al cliente (lingua straniera)	ITALIANO		
		INGLESE		
		ALIMENTAZIONE		
		LAB. SERV. ACC. TUR		
COMPETENZA MATEMATICA, SCIENTIFICA, TECNOLOGICA	Fasi e tecniche risolutive di un problema Comprensione ed elaborazione pacchetto Office	MATEMATICA		
		LAB. SERV. ACC. TUR		
		DIRITTO E TECNICHE AMM.		
COMPETENZA STORICO-SOCIO-ECONOMICA	Il sistema azienda: struttura elementare, tipologie di aziende del settore e caratteristiche del loro funzionamento. Elementi fondamentali di legislazione e di contrattualistica del lavoro L'evoluzione del territorio locale	ITALIANO		
		STORIA		
		ALIMENTAZIONE		
		DIRITTO E TECNICHE AMM.		

N.B. L'alunno potrà essere presentato alla Commissione d'esame al raggiungimento del 75% del totale delle competenze.

Il Coordinatore
