

Conoscenze e abilità acquisite nel corso dell'anno scolastico

Classe I Ore settimanali di lezione n. 3

CONOSCENZE

- conosce l'organizzazione del laboratorio e il personale che ne fa parte
- conosce l'importanza dell'etica professionale, del comportamento e del portamento per i ruoli di front-office
- conosce le principali operazioni di front-office
- conosce i principali settori dell'azienda
- conosce le principali caratteristiche dell'offerta e della domanda turistica
- conosce le modalità di classificazione degli alberghi

ABILITA'

- sa accogliere il cliente al banco
- sa compilare le schede di notifica
- sa prendere semplici messaggi
- sa effettuare presentazioni telefoniche
- sa accompagnare un cliente in camera

Classe II Ore settimanali di lezione n. 3

CONOSCENZE

- è consapevole dell'importanza dell'etica, del comportamento e del portamento per i ruoli del front-office
- conosce le fasi del ciclo cliente (prenotazione, arrivo, stay-in e partenza), le operazioni e le procedure svolte nelle diverse fasi
- conosce i servizi offerti dal front-office
- conosce come si gestiscono i reclami
- conosce l'organizzazione dell'azienda
- conosce i rapporti con le agenzie di viaggio
- conosce l'importanza del tenere ordinato il proprio posto di lavoro
- conosce la modulistica di front & back-office
- conosce l'impostazione di una lettera commerciale
- conosce le principali attrezzature e dotazioni del laboratorio

ABILITA'

- sa comunicare al telefono
- sa utilizzare la modulistica di prenotazione e arrivo
- sa prendere messaggi
- sa comunicare verbalmente al banco
- sa assegnare le camere

curriculum a maggiore contenuto professionale Laboratorio di Cucina, Sala-Bar e Ricevimento, Inglese, Francese

Classi III Ore settimanali di lezione n. 12

CONOSCENZE

- conosce le aree, i locali e le attrezzature interne ed esterne delle imprese ricettive
- conosce le principali problematiche connesse all'organizzazione di manifestazioni congressuali
- conosce gli strumenti dell'organizzazione dell'azienda (organizzazione del personale, mansionari)

ABILITA'

- sa mantenere controllata la comunicazione non verbale
- sa esprimersi con proprietà al banco e al telefono nelle diverse fasi del ciclo cliente
- sa adeguare il saluto e la comunicazione al contesto e alle persone
- sa utilizzare il centralino dell'istituto
- sa esprimersi in modo semplice in francese e in inglese
- sa consultare le principali fonti di informazione (annuari, guide, elenchi, orari ferroviari, cartine, piante topografiche)
- sa interagire con il cliente e commentare le informazioni e gli itinerari
- sa compilare la più comune modulistica (obbligatoria ed interna) relativa alle fasi del ciclo cliente e sa seguire le procedure
- sa risolvere semplici problemi operativi
- sa aggiornare il listino cambi
- sa predisporre semplici lettere
- sa accettare i principali mezzi di pagamento (carte di credito, assegni)
- sa predisporre semplici preventivi
- sa occuparsi del mantenimento dei principali rapporti con le agenzie di viaggio
- sa utilizzare il programma di video-scrittura nelle principali funzioni
- sa utilizzare il programma gestionale dell'istituto nelle funzioni attinenti al ciclo clienti
- sa svolgere semplici ruoli in occasione di manifestazioni convegnistiche
- sa mantenere ordinato il proprio posto di lavoro

curriculum a maggiore contenuto professionale Laboratorio di Ricevimento, Geografia Turistica, Trattamento Testi, Inglese, Francese