

A - 1		A	B				C				B				C			
COMPETENZA (del "profilo in uscita" - da LG del riordino)	N°	COMPETENZE (obbiettivo del progetto di alternanza) <u>descritte in termini di performance</u>	3°anno				4°anno				5°anno							
			PRESTAZIONE ATTESA	CONTESTO				PRESTAZIONE ATTESA	CONTESTO				PRESTAZIONE ATTESA	CONTESTO				
				Aula	Labor	Tiroc	Home		Aula	Labor	Tiroc	Home		Aula	Labor	Tiroc	Home	
	1	valuta le esigenze del cliente e cerca le soluzioni più rispondenti nell' ambito del livello di autonomia assegnato	affianca il tutor nell'accoglienza dell'ospite		x	x		valuta le esigenze dei clienti e come anticiparne le richieste		x	x		comprende le esigenze del cliente e promuove i servizi dell'hotel per incrementare le vendite (upselling)		x	x		
	2	applica tecniche di accoglienza della clientela (front office)	affianca il tutor nell'accoglienza dell'ospite		x	x		accoglie gli ospiti all'arrivo con la dovuta cura e attenzione		x	x		Disbriga tutte le operazioni di arrivo e partenza del cliente in coerenza con le procedure aziendali		x	x		
	3	applica tecniche di accoglienza della clientela (back office)	affianca il tutor nella gestione delle conversazione telefoniche	x	x	x		Gestisce in autonomia le conversazioni telefoniche		x	x		Si fa carico di segnalazioni e lamentele e trova una soluzione nel minor tempo possibile		x	x		
	4	applica le tecniche e le procedure per la registrazione del cliente	conosce il sistema di profilazione del cliente e l'iter di registrazione	x		x		Aggiorna le informazioni contenute negli archivi elettronici			x		Promuove il programma di fedeltà personalizzando l'offerta dei servizi in funzione dei bisogni del cliente			x		
	5	applica le procedure per la custodia dei valori e del bagaglio dei clienti	rilascia informazioni sul box di sicurezza in dotazione		x	x		facilita e organizza lo stoccaggio del bagaglio degli ospiti		x	x		prende in carico i valori affidati in conformità al regolamento aziendale		x	x		
	6	applica le tecniche per la predisposizione della partenza del cliente	osserva le procedure di cassa e fatturazione; Invia le fatture di sollecito agli ospiti insolventi	x	x	x		Affianca il tutor nelle operazioni di check out e controllo pagamenti nel rispetto delle procedure, utilizzando il programma gestionale della struttura		x	x		effettua le operazioni di check out e controllo pagamenti nel rispetto delle procedure, utilizzando il programma gestionale della struttura		x	x		
	7	lavora in team e per obiettivi	capisce l'organizzazione della struttura e le sinergie tra diverse divisioni		x	x		Condivide le informazioni necessarie agli altri uffici e con gli altri membri del team di ricevimento		x	x		sa rapportarsi alle altre aree organizzative aziendali		x	x		
	8	adotta uno stile comunicativo adeguato al proprio ruolo	Si fa promotore dell'immagine dell'hotel			x		Interpreta i valori della cultura organizzativa nell'attività quotidiana		x	x		riconosce le caratteristiche del cliente e adatta il proprio comportamento ad esse		x	x		
	9	utilizza correntemente le lingue straniere richieste dall'azienda	è in grado di comprendere e di esprimersi in inglese	x		x		utilizza la lingua inglese per interagire con clienti, colleghi e per la lettura di corrispondenza e manuali	x	x	x		utilizza la lingua inglese e conosce la terminologia specifica della propria mansione	x	x	x		
	10	utilizza correntemente le lingue straniere richieste dall'azienda	è in grado di comprendere e di esprimersi in una seconda lingua comunitaria	x		x		utilizza una seconda lingua comunitaria, quando opportuno, per interagire con i clienti e per la lettura di corrispondenza	x	x	x		utilizza una seconda lingua comunitaria e conosce la terminologia specifica della propria mansione	x	x	x		
	11	rispetta lo stile e le regole aziendali di comportamento	si presenta in orario, con la divisa pulita e l'aspetto curato			x		adotta uno stile comunicativo in linea con il proprio ruolo nell'interazione con colleghi, i clienti e i fornitori		x	x		riconosce le regole aziendali "non scritte" e vi adegua la sua condotta nello svolgimento dei propri compiti		x	x	x	
	12	applica le procedure e gli standard previsti dal manuale qualità, la normativa e le procedure di sicurezza ed impatto ambientale, le procedure in caso d'emergenza	conosce il regolamento in materia di sicurezza	x		x		esegue quanto previsto dalle norme di sicurezza (in caso di incendio ecc...)		x	x		esegue i compiti assegnati assicurandosi che ciò avvenga in linea con le procedure di sicurezza e nel rispetto degli obblighi di riservatezza; si accerta che il regolamento di sicurezza venga osservato e suggerisce eventuali correttivi	x	x	x		