

# Specializzazioni del triennio di qualifica

## **Operatore ai Servizi di Ricevimento (Qualifica 3° anno)**

- Accoglie i clienti, li assiste durante il soggiorno in albergo, fornisce informazioni rispetto a risorse e servizi presenti in albergo e nel territorio.
- Ha una buona formazione culturale e si esprime con correttezza e proprietà di linguaggio in italiano.
- Conosce e si esprime correttamente in almeno due lingue straniere.
- Sa usare i sistemi informatici.
- Sa comunicare e sa rapportarsi agli altri adeguandosi alle diverse situazioni anche impreviste.
- Cura particolarmente il suo aspetto, sa adeguare l'abbigliamento alle diverse esigenze lavorative.

### ***Contesti operativi***

Alberghi e altre strutture ricettive, agenzie di viaggio, aziende di organizzazione congressuale, uffici turistici.

### ***Mansioni iniziali***

Informazioni ai clienti, prenotazioni, check-in e check-out, servizi di portineria, servizi di segreteria e cassa.

## **Operatore ai Servizi di Sala Bar (Qualifica 3° anno)**

- Accoglie i clienti e li assiste durante il consumo dei pasti dei quali sa descrivere le preparazioni, gli ingredienti e i principi nutritivi.
- Cura le fasi riguardanti il servizio in ristorante e conosce le attività inerenti il servizio bar, i banchetti e i buffet.
- Partecipa alle operazioni relative al conto.
- Ha una buona formazione culturale e si esprime con correttezza e proprietà di linguaggio in italiano.
- Conosce e si esprime correttamente in almeno due lingue straniere.
- Cura l'igiene personale, l'aspetto fisico e la propria divisa di lavoro.

### ***Contesti operativi***

Alberghi e altre strutture ricettive, ristoranti, bar, american bar, piano bar, navi crociera, imprese ristorative in genere.

### ***Mansioni iniziali***

Mise en place, servizio ai tavoli, servizio di caffetteria, servizio sbarazzo, servizio plonge, rimpiazzo derrate.

## **Operatore ai Servizi di Cucina (Qualifica 3° anno)**

- Esegue piatti caldi e freddi predeterminandone i tempi di preparazione in coordinazione con i servizi di sala.
- Valuta e programma i costi del menu.
- Conosce i principi nutritivi e le tecniche di conservazione degli alimenti.
- Cura gli utensili e il materiale di cucina.
- Ha una buona formazione culturale e si esprime con correttezza e proprietà di linguaggio in italiano.
- Conosce e si esprime correttamente in almeno due lingue straniere.
- Cura particolarmente l'igiene personale e dell'ambiente in cui opera.

### ***Contesti operativi***

Alberghi e altre strutture ricettive, ristoranti e imprese ristorative in genere, treni e navi crociera, pasticcerie.

### ***Mansioni iniziali***

Effettua le manipolazioni di base dei piatti da preparare eseguendo le indicazioni del responsabile, collabora alla manutenzione ordinaria delle attrezzature di reparto, contribuisce alle operazioni di conservazione e stoccaggio.

## **Profili professionali post-qualifica**

### **Tecnico dei Servizi Turistici (Diploma 5° anno)**

- È un quadro intermedio delle imprese turistiche e alberghiere che conosce approfonditamente il fenomeno turistico nelle sue molteplici articolazioni.
- Sa inserirsi nel contesto operativo con spirito d'iniziativa, senso critico, capacità di recepire e di anticipare l'evoluzione del mercato.
- Ha ampia cultura di base storica, geografica, giuridico-economica, politica e artistica. Ha ottima competenza linguistica scritta e parlata in italiano e in almeno due lingue straniere. Conosce la struttura organizzativa delle imprese turistiche e alberghiere, le problematiche gestionali e di marketing.
- Conosce i prodotti turistici, le fasce d'utenza potenziale, i modi per accrescere l'interesse e la fruibilità del prodotto senza snaturarlo.
- Ha padronanza delle tecniche operative con particolare attenzione all'utilizzo degli strumenti informatici.
- Ha consapevolezza del proprio ruolo unita a doti di affidabilità.

### ***Prospettive di carriera***

Direzione di strutture ricettive, room-division manager, responsabile marketing, responsabile organizzazione congressuale, autonomia imprenditoriale

### **Tecnico dei Servizi della Ristorazione (Diploma 5° anno)**

- È il responsabile dei servizi della ristorazione nelle varie componenti in cui essi si articolano in rapporto anche alla specifica tipologia delle strutture alberghiere e ristorative in cui opera.

- È il responsabile dell'approvvigionamento e del controllo qualità - quantità - costi della produzione e distribuzione pasti, dell'organizzazione del lavoro, della guida di un gruppo e delle sue relazioni con altri gruppi e servizi.
- Ha buone conoscenze culturali, tecniche e organizzative rispetto all'intero settore alberghiero e ristorativo con particolare riferimento al mercato ristorativo e a tutti i suoi segmenti, agli stili alimentari, all'igiene professionale, alle tecnologie e tecniche di lavorazione e conservazione degli alimenti, alle norme relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro, ai principali istituti giuridici che regolano le imprese del settore.
- Tenuto conto dei suoi livelli di responsabilità e delle sue relazioni con fornitori, clienti e addetti ai servizi ha un'ottima competenza linguistica in italiano e in due lingue straniere.

### ***Prospettive di carriera***

Food&beverage manager, executive manager, maître, chef, imprenditorialità autonoma