

# SIMULAZIONE 2

## Parte nazionale

### NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI / COMPETENZE

2. Pianificazione e gestione di prodotti e/o di servizi, con particolare riguardo ai seguenti ambiti: identificazione delle risorse, valutazione dei mutamenti delle tendenze di acquisto e di consumo, controllo della qualità, ottimizzazione dei risultati, efficienza aziendale e sostenibilità ambientale.
3. Programmazione e attivazione degli interventi di messa in sicurezza nella lavorazione di prodotti e/o nell'allestimento di servizi: dalle procedure dei piani di autocontrollo all'implementazione della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, alla connessione tra sicurezza, qualità e privacy.
6. Sviluppo delle attività e delle figure professionali tra tradizione e innovazione: diffusione della cultura di una sana e corretta alimentazione; introduzione di nuovi alimenti e/o di nuove tipologie di servizi; nuove tendenze del turismo e nuovi modelli di gestione aziendale.

### TIPOLOGIA B

Analisi e soluzione di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (**caso aziendale/caso professionale**).

## Commissione interna

### ASSE SCIENTIFICO, TECNOLOGICO E PROFESSIONALE

(Diritto e tecniche amministrative / Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica / Arte e territorio)

### RISOLUZIONE DI UN CASO PROFESSIONALE

#### Il Front Office e le nuove figure professionali

In qualità di Front Office Manager di una struttura ricettiva in via di ristrutturazione ubicata nel territorio della tua regione, dopo aver preso in esame i documenti e i dati forniti, spiega come si sono evoluti negli ultimi anni i bisogni e le modalità di richiesta dei servizi da parte del turista (con particolare riferimento al post pandemia e alla digitalizzazione) e descrivi le innovazioni che intendi apportare all'organizzazione del Front Office per migliorare l'efficienza del reparto e la qualità del servizio offerto agli ospiti.

Ipotizza inoltre di dover illustrare il nuovo servizio di *sightseeing* dedicato agli ospiti, indicando le principali attrattive storico-artistiche della città.

Infine elabora il piano di marketing per la riapertura della struttura.

## Aspetti da sviluppare

- **Innovazione e digitalizzazione.**
- **Organizzazione del Front Office e nuove figure professionali.**
- **Sicurezza, qualità e privacy.**
- **Attrattive del territorio.**
- **Marketing plan.**