

SIMULAZIONE 3

Parte nazionale

NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI / COMPETENZE

1. Predisposizione di prodotti e/o servizi che abbiano come riferimento i bisogni, le attese e i profili dietetici e/o culturali del cliente, focalizzandosi, in particolare, sugli stili di alimentazione, sui contesti culturali e sui modelli di ospitalità.
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.
4. Cultura della “Qualità totale” dei prodotti e/o dei servizi: come si esprime e si realizza nella valorizzazione delle tipicità e nell’integrazione con il territorio, nei marchi di qualità, nella digitalizzazione dei processi e nel sostegno all’innovazione.
8. Ospitalità, intesa come spazio comunicativo del “customer care”; identificazione del target della clientela e offerta di prodotti e servizi per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela.

TIPOLOGIA C

Individuazione, predisposizione o descrizione delle fasi per la **realizzazione di un servizio**.

Commissione interna

ASSE SCIENTIFICO, TECNOLOGICO E PROFESSIONALE

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

REALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO

Una struttura eco-sostenibile

La struttura ricettiva per la quale svolgi il ruolo di Front Office Manager ha recentemente ottenuto la certificazione di qualità ambientale grazie a degli importanti interventi di ristrutturazione dell’immobile e di riorganizzazione di tutti i reparti.

In occasione dell’imminente apertura per la stagione estiva, ti viene richiesto di predisporre un pacchetto alberghiero per il fine settimana, destinato alla clientela abituale e finalizzato a mettere in evidenza la nuova immagine ecosostenibile della struttura, inserendo oltre ai servizi interni anche un’escursione e un’attività esperienziale sul territorio.

Elabora una relazione tecnica nella quale descrivere le fasi di progettazione e realizzazione del pacchetto alberghiero indicando anche la modalità che ritieni più adatta per promuoverlo.

Aspetti da sviluppare

- **La qualità.**
- **La sostenibilità ambientale.**
- **Le risorse naturali e culturali del territorio.**
- **La fidelizzazione della clientela.**
- **Il pacchetto alberghiero.**
- **La commercializzazione del prodotto.**