



Ministero dell'Istruzione e del Merito

**Istituto Professionale di Stato per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera
"Giovanni Marchitelli"**

Via Roma 22/bis - 66047 - Villa Santa Maria (CH)

C.F. 81001840693 - Centralino 0872.944422 - Fax 0872-940561

CHRHO1000N@istruzione.it - CHRHO1000N@pec.istruzione.it www.istitutoalberghierovillasantamaria.edu.it

PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO

**Accoglienza Turistica
SCHEMA VALUTAZIONE**

a.s. 20__/20__

Alunno/a: _____ Classe: _____

Struttura Ospitante: _____ Località: _____

COMPETENZE	INDICATORI	LIVELLO BASE	LIVELLO INTERMEDIO	LIVELLO AVANZATO
RELAZIONALI	Ha saputo lavorare con il personale a cui è stato affiancato dimostrando responsabilità (puntualità, impegno, affidabilità)			
	Durante il lavoro ha saputo relazionarsi con i colleghi di lavoro e con i superiori			
	Ha saputo individuare la persona giusta a cui chiedere informazioni o spiegazioni			
	Ha dimostrato capacità di relazione con la clientela			
COMUNICATIVE	Ha dimostrato di comprendere i linguaggi specifici usati in azienda rispetto ai compiti assegnati			
	E' riuscito a comunicare in modo corretto e coerente			
	Ha saputo stabilire una comunicazione adeguata con la clientela			
OPERATIVE	Possiede le conoscenze relative all'operato richiesto			
	Ha dimostrato di sapersi muovere a proprio agio nella realtà lavorativa			
	Si è impegnato per comprendere l'organizzazione e il funzionamento dell'azienda			
	Si è dimostrato responsabile rispetto alle mansioni affidate e abile nello sfruttare le abilità in suo possesso			
	Ha saputo svolgere compiti assegnati rispettando tempi e modalità stabilite			
ABILITÀ PROFESSIONALI	Ha dimostrato di operare con ordine e cura della propria persona e degli strumenti di lavoro			
	Applica le tecniche di analisi dei bisogni della clientela			
	Applica e utilizza le tecniche di comunicazione efficace ed empatica			
	Applica le procedure corrette nella comunicazione telefonica e nella gestione del centralino			

ABILITÀ PROFESSIONALI	Utilizza software per la gestione delle prenotazioni e per le registrazioni obbligatorie			
	Applica le procedure per l'accettazione delle prenotazioni dirette ed indirette			
	Accoglie gli ospiti secondo lo standard qualitativo aziendale			
	Sa registrare, protocollare ed archiviare i documenti contabili come da richiesta			
	Assicura il servizio di assistenza all'ospite secondo le procedure decise dall'azienda			
	Fornisce all'ospite informazioni in lingua italiana e straniera			
	Sa produrre in digitale testi, lettere commerciali, modulistiche e tabelle con lo strumento informatico			

VALUTAZIONE FINALE DA PARTE DEL TUTOR ESTERNO AZIENDALE

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
Valutazione dei progressi durante il periodo in PCTO					
Valutazione complessiva dell'esperienza di PCTO					

PRESENZA DELL'ALUNNO IN PCTO

Data	Orario	Data	Orario
			Totale ore

EVENTUALI OSSERVAZIONI DA PARTE DEL SOGGETTO OSPITANTE O DEL TUTOR ESTERNO AZIENDALE:

Timbro del Soggetto
Ospitante Firma del Tutor
Esterno Aziendale

Data _____