

PROVA PLURIDISCIPLINARE DI INDIRIZZO

NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI DI INDIRIZZO CORRELATI ALLE COMPETENZE

Nucleo tematico fondamentale n. 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.

A COMPrensione del testo

- Dopo avere letto e analizzato il testo che segue rispondi ai quesiti.

La leadership inclusiva

Cosa servirà per essere un grande leader in futuro? Di certo alcuni megatrend globali stanno rimodellando l'ambiente e influenzando le priorità aziendali.

Innanzitutto *la diversità dei clienti*: potenziata dalla tecnologia e con una scelta più ampia, una base di clienti sempre più diversificata si aspetta una migliore personalizzazione di prodotti e servizi. In secondo luogo, *la diversità di idee*: la tecnologia digitale, l'iperconnettività e la deregolamentazione stanno sconvolgendo le catene del valore delle imprese e la natura del consumo e della concorrenza.

In terzo luogo, *la diversità dei talenti*: i cambiamenti nei profili di età e le aspettative di pari opportunità e di equilibrio tra lavoro e vita privata stanno incidendo sulla popolazione dei dipendenti. Per agire in questo contesto i leader devono essere altamente inclusivi e avere 6 tratti distintivi.

Impegno. Si impegnano a favore della diversità e dell'inclusione perché questi obiettivi sono in linea con i loro valori personali e perché credono nel business case.

Coraggio. Parlano apertamente e sfidano lo status quo e sono umili riguardo ai propri punti di forza e di debolezza.

Consapevolezza dei pregiudizi. Sono consapevoli dei punti ciechi personali e organizzativi e si autoregolamentano per garantire il "fair play".

Curiosità. Hanno una mentalità aperta, il desiderio di capire come gli altri vedono e sperimentano il mondo e una tolleranza per l'ambiguità.

Culturalmente intelligenti. Sono fiduciosi ed efficaci nelle interazioni interculturali.

Collaborativi. Danno potere agli individui e creano e sfruttano il pensiero di gruppi diversi.

Liberamente tratto da: *filosofiadell'innovazione.it*

Quesiti

- Qual è il contesto in cui si trova a operare il leader del futuro?
- Che cosa si intende per "leader inclusivo"?
- Nel contesto dell'articolo, che cosa si intende per "leader culturalmente intelligente"?

B PADRONANZA DELLE CONOSCENZE

La selezione del personale per la gestione del cliente nell'Hospitality: competenze tecniche, soft skills, capacità di problem solving e di leadership.

- Elabora un testo di 30 righe su questo tema. Integra con alcune tue esperienze.
- IN GRUPPO** Ricercate le informazioni per approfondire questo tema: *La leadership al femminile*. Elaborate un testo di 20 righe.

C PADRONANZA DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

TIPOLOGIA C: DESCRIZIONE ANALITICA

- Analizza la seguente situazione.

Intendi aprire un'attività imprenditoriale ricettiva sul tuo territorio. Stai ricercando il personale.

Elabora un documento che illustri:

- le principali caratteristiche della nuova iniziativa economica;

- le mansioni del Front Office;
- le competenze tecniche richieste in base alle caratteristiche della struttura ricettiva;
- le soft skills indispensabili per il servizio che intendi offrire.

Motiva le tue scelte.



SPUNTI PER I COLLEGAMENTI

Diritto e tecniche amministrative La gestione documentale e amministrativa delle risorse umane

Tecniche di comunicazione e relazione La comunicazione interna con i colleghi e i superiori

GRIGLIA DI VALUTAZIONE

Valuta il tuo lavoro

Indicatori	Punteggio max	Punteggio attribuito
Comprensione del testo	3	
Padronanza delle conoscenze	6	
Padronanza delle competenze tecnico-professionali	8	
Padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale	3	
Punteggio massimo totale	20	