

Verifica formativa e sommativa

Conoscenze

Vero o falso

1. La tecnologia sostituirà in un prossimo futuro la figura dell'addetto di accoglienza. ☐ V ☒ F
2. Le emoji umanizzano la comunicazione digitale. ☒ V ☐ F
3. La timidezza è un ostacolo insormontabile per le professioni a contatto con il pubblico. ☐ V ☒ F
4. Il receptionist incarna l'immagine aziendale. ☒ V ☐ F
5. L'addetto al front office è tenuto a conoscere bene i servizi dell'hotel, ma non la località turistica dove l'albergo è collocato. ☐ V ☒ F
6. È importante mantenere contatti periodici con i clienti nella fase successiva alla partenza. ☒ V ☐ F
7. Il problem solving è una caratteristica innata, non si può sviluppare. ☐ V ☒ F
8. Al termine degli studi presso l'Istituto professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità alberghiera - Accoglienza turistica non è possibile accedere all'Università. ☐ V ☒ F
9. L'esperienza pratica in hotel durante la scuola è importante perché non di rado dà la possibilità di trovare un lavoro al termine degli studi. ☒ V ☐ F
10. In questo lavoro la cortesia e la gentilezza a volte contano più della tecnologia. ☒ V ☐ F



Indica la risposta corretta

1. Il front office rappresenta:
 - a. la ricchezza del proprietario dell'hotel.
 - ☒ b. l'immagine aziendale.
 - c. l'ufficio di fronte.
2. I compiti dell'addetto al front office sono:
 - a. la pulizia e il riassetto delle camere.
 - b. parcheggiare l'auto del cliente.
 - ☒ c. accogliere il cliente ed essere a disposizione per tutto il soggiorno.
3. Alcune figure professionali legate al settore turistico per lavorare necessitano di:
 - ☒ a. una abilitazione nazionale.
 - b. un permesso speciale dalla questura.
 - c. un'esperienza lavorativa nel settore turistico di cinque anni.
4. Per quanto riguarda la cura della persona al front office è consigliabile che l'addetta:
 - a. abbia cura dell'igiene personale, della divisa e indossi gioielli vistosi.
 - ☒ b. abbia cura dell'igiene personale, della divisa e non indossi gioielli vistosi.
 - c. abbia cura dell'igiene personale, della divisa e un trucco alla moda.
5. Mettersi nei panni del cliente sviluppa:
 - a. la stima in se stessi.
 - b. il gusto per la moda.
 - ☒ c. l'empatia.

