

TITOLO DI STUDIO  
DICHIARAZIONI PERSONALIDiploma superiore : “Perito Tecnico per il Turismo”  
Istituto Tecnico Statale “E. Mattei” DecimomannuESPERIENZA  
PROFESSIONALEMaggio 2016  
Luglio 2016**Commessa**

Femme &amp; Chic Uta (CA)

- Rapporto diretto con la clientela
- Problem solving
- Gestione della cassa e del Pos
- Ordine e pulizia

**Attività o settore** Vendita di abbigliamento/ accessoriLuglio 2015  
Luglio 2016**Barista**

Zenit Club Uta (CA)

Ottobre 2013  
Giugno 2014

- Capacità di gestire un bar in modo indipendente
- Rapporto diretto con la clientela
- Utilizzo corretto dei macchinari per la preparazione dell' espresso, ginseng, centrifughe, forno per paste.
- Utilizzo corretto della lancia a vapore
- Gestione della cassa
- Ordine e pulizia
- Capacità di lavorare in team

**Attività o settore** Ristorazione /BarGiugno 2012  
Luglio 2012**Cameriera**

“Sea &amp; People” Santa Margherita di Pula (CA)

Giugno 2015  
Luglio 2015

- Rapporto diretto con la clientela
- Gestione degli ordinazioni
- Saper comprendere clienti di diverse nazionalità
- Problem solving
- Ordine e pulizia

**Attività o settore** Turismo e RistorazioneMaggio 2009  
Luglio 2014**Guida Turistica**

Monumenti Aperti Cagliari

- Addetta al ricevimento della clientela
- Guida nei monumenti
- Lavoro in affiancamento a Guide Turistiche specializzate
- Lavoro in team

- Accompagnatrice attraverso vari monumenti

Attività o settore Turismo

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Settembre 2009

Giugno 2014

### Diploma di Perito Tecnico per il Turismo

I.T.S. E. Mattei Decimomannu (CA)

Conoscenza:

- osservare il fenomeno turistico ed elaborare programmi di rilevazione della domanda e delle aspettative dell'utenza;
- analizzare le scelte di marketing da intraprendere per ottimizzare l'operatività di un'azienda turistica;
- definire obiettivi di gestione di medio e breve periodo, individuare le risorse necessarie allo scopo di valutare i diversi andamenti;
- contribuire all'organizzazione di campagne pubblicitarie per la promozione di un prodotto turistico di un determinato territorio;
- trattare con il pubblico, orientarne le scelte, assistere gli utenti durante l'attività turistica (itinerari, attività ricreative e culturali, etc);
- facilitare le relazioni interpersonali, sia nella fase di costruzione dell'offerta che in quella di gestione operativa dei gruppi turistici;
- utilizzare tre lingue straniere (produzione e comprensione scritta e orale) sia nel rapporto diretto con l'utenza o con interlocutori professionali stranieri, sia ai fini di studio, documentazione ed aggiornamento professionale;
- documentarsi e documentare gli altri, accedere a basi di informazione, utilizzare il computer a fini di produzione, ricerca ed elaborazione di dati.

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B1	B1	B1	B1	B1
Spagnolo	B1	B1	B1	B1	B1
Francese	B1	B1	B1	B1	B1

Livelli: A1/A2: Utente base - B1/B2: Utente intermedio - C1/C2: Utente avanzato

[Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue](#)

Competenze comunicative

- Ottime competenze comunicative acquisite lavorando a servizio del pubblico durante l'esperienza di commessa e cameriera e di guida turistica

Competenze organizzative e gestionali

- Ottime competenze organizzative acquisite lavorando a servizio del pubblico durante l'esperienza di addetta al banco bar e di guida turistica

Competenze professionali

- Ottima capacità di lavorare sotto pressione acquisita durante l'esperienza lavorativa nello stabilimento balneare di Santa Margherita di Pula e durante i Monumenti Aperti

- Ottima padronanza della lingua madre e delle lingue straniere acquisita stando a stretto contatto con il pubblico nelle mie esperienze professionali

### Competenza digitale

AUTOVALUTAZIONE				
Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente Intermedio	Utente Intermedio	Utente Intermedio	Utente Base	Utente Intermedio

[Livelli: Utente base - Utente intermedio - Utente avanzato](#)  
[Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione](#)

- Ottima capacità di lavorare con apparecchiature informatiche acquisite durante l'esperienza scolastica
- Buona padronanza del pacchetto Microsoft Office
- Buona padronanza dei programmi per l'elaborazione digitale delle immagini acquisita come fotografo a livello amatoriale

Altre competenze    Fotografa , Ginnasta , Attrice.

Patente di guida    B

### ULTERIORI INFORMAZIONI

Certificazioni    **Certificazione Skae "Basic Barista"**

WorkUp Viale Umberto Ticca, 19 - 09122 Cagliari - (Italy )

- ❖ Storia e l'evoluzione del caffè nel mondo
- ❖ Botanica del caffè
- ❖ Filiera del caffè dalla pianta alla tazza (raccolta, lavorazione, selezione)
- ❖ Teoria dell'espresso (miscela, tostatura, stagionatura, imballaggio e conservazione, macinatura)
- ❖ Macchina da espresso, manutenzione e pulizia, professionalità operatore)
- ❖ Macinadosatore e macinatore on demand
- ❖ Filiera del latte
- ❖ Teoria del cappuccino (montatura corretta del latte, porzionatura e standardizzazione del prodotto finale)
- ❖ Servizio e preparazione di the e infusi, cioccolata, latte macchiato, caffelatte e marocchino
- ❖ Differenza tra premere un tasto ed essere un barista