



PIANO di LAVORO Standard

Disciplina: **Laboratorio Servizi di Accoglienza Turistica**

Segmento Formativo: **Biennio Professionali Nuovo Ordinamento**

Indirizzo: **Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera**

Risultati di apprendimento al termine del segmento formativo: *competenze di riferimento – Decreto 24 maggio 2018, n.92*

- **COMPETENZA 1**

Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.

- **COMPETENZA 2**

Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

- **COMPETENZA 6**

Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.

Codice Unità Didattiche (U.D.)

Unità di Apprendimento (Intero di apprendimento centrato metodologicamente intorno a un compito o prodotto o problema, costituito da un insieme di unità didattiche che conducono all'acquisizione di competenze certificabili – **Lettera** alfabetica)

Numero (numero di ordine all'interno dell'Unità di Apprendimento)

Segmento Formativo (**B** biennio, **T** triennio)

Indirizzo di studio (Comune a tutti, **Professionale**: Servizi **Commerciali**, **Enogastronomia ed ospitalità alberghiera**, Servizi per la Sanità e l'Assistenza **Sociale**)

Esempio: **A2-B-Pro-Com** sta per unità 2 dell'Unità di apprendimento A del biennio del Professionale Servizi Commerciali



Classe: **Prima**

Unità di apprendimento

Codice U.D.

Unità Didattiche

Ore

Unità di apprendimento A “La comunicazione”

A1-B-Pro-Eno	Il reparto del sorriso, etica professionale, regolamento. Elementi base della comunicazione e comunicazione professionale	16
--------------	--	----

Unità di apprendimento B “Storia del turismo, mercato turistico”

B1-B-Pro-Eno	Le principali date della storia del turismo, il mercato turistico e le sue caratteristiche.	16
--------------	---	----

Unità di apprendimento C “Classificazione, strutture ricettive e la ristorazione”

C1-B-Pro-Eno	Le stelle, gli arrangiamenti, le sigle camere, le aperture, le motivazioni di un viaggio, le principali strutture ricettive, requisiti minimi di un albergo, le due tipologie di ristorazione e le due tipologie di colazioni.	17
--------------	--	----

Unità di apprendimento D “Front Office e Organizzazione”

D1-B-Pro-Eno	Le caratteristiche del Front Office, il personale e i compiti dei quattro reparti. Le catene alberghiere.	17
--------------	--	----

Codice Unità Didattiche (U.D.)

Unità di Apprendimento (Intero di apprendimento centrato metodologicamente intorno a un compito o prodotto o problema, costituito da un insieme di unità didattiche che conducono all'acquisizione di competenze certificabili – **Lettera** alfabetica)

Numero (numero di ordine all'interno dell'Unità di Apprendimento)

Segmento Formativo (**B** biennio, **T** triennio)

Indirizzo di studio (Comune a tutti, **Professionale**: Servizi **Commerciali**, **Enogastronomia ed ospitalità alberghiera**, Servizi per la Sanità e l'Assistenza **Sociale**)

Esempio: **A2-B-Pro-Com** sta per unità 2 dell'Unità di apprendimento A del biennio del Professionale Servizi Commerciali



Classe: **Seconda**

Codice

Unità Didattiche

Ore

Unità di apprendimento E” Fase Ante: la prenotazione in hotel”

E1-B-Pro-Eno	Caratteristiche della prenotazione e modulistica	20
--------------	--	----

Unità di apprendimento F “Check-in”

F1-B-Pro-Eno	L'accoglienza del cliente, le registrazioni di legge e modulistica	15
--------------	--	----

Unità di apprendimento G “Live-in”

G1-B-Pro-Eno	L'assistenza all'ospite e modulistica	17
--------------	---------------------------------------	----

Unità di apprendimento H “Check-Out”

H1-B-Pro-Eno	La partenza del cliente, il pagamento del conto e modulistica	14
--------------	---	----

Data ultima revisione: 12 settembre 2024

Codice Unità Didattiche (U.D.)

Unità di Apprendimento (Intero di apprendimento centrato metodologicamente intorno a un compito o prodotto o problema, costituito da un insieme di unità didattiche che conducono all'acquisizione di competenze certificabili – **Lettera** alfabetica)

Numero (numero di ordine all'interno dell'Unità di Apprendimento)

Segmento Formativo (**B** biennio, **T** triennio)

Indirizzo di studio (Comune a tutti, **Professionale**: Servizi **Commerciali**, **Enogastronomia ed ospitalità alberghiera**, Servizi per la Sanità e l'Assistenza **Sociale**)

Esempio: **A2-B-Pro-Com** sta per unità 2 dell'Unità di apprendimento A del biennio del Professionale Servizi Commerciali