



UNITA' DIDATTICA

Disciplina: **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**

Titolo: **La comunicazione**

Codice: **A1-B-Pro-Eno**

Ore previste: 16

Conoscenze

- Che cosa significa essere professionisti
- Riconoscere le competenze professionali e le attitudini
- Le principali figure professionali del settore e le prospettive per il futuro
- La cura della persona, l'igiene e l'aspetto
- L'importanza del regolamento interno ad un'azienda
- Gli elementi della comunicazione e il processo operativo
- Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni
- La comunicazione in ambito lavorativo
- I principali canali della comunicazione
- Il Menù: il biglietto da visita di un'impresa ristorativa

Abilità

- Riconoscere le principali figure professionali del settore
- Identificare e autovalutare le proprie qualità e competenze
- Presentarsi in modo professionale, usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti
- Saper redigere un regolamento interno
- Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento
- Saper identificare la buona e la cattiva comunicazione
- Individuare i differenti aspetti sociali delle diverse culture degli ospiti
- Saper utilizzare il canale corretto in ambito comunicativo in base al contesto
- Applicare le regole corrette per la stesura del menù

Sviluppo metodologico

Lezione frontale, libro di testo (con espansione digitale), dispense semplificate/riassuntive, problem solving, simulazioni, compresenza con TIC (produzione di materiale multimediale)

Riferimenti per la verifica

Verifica orale e/o scritta e/o produzione di materiale multimediale.



UNITA' DIDATTICA

Disciplina: **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**

Titolo: **Storia del turismo, mercato turistico**

Codice: **B1-B-Pro-Eno**

Ore previste: 16

Conoscenze

- L'evoluzione storica del turismo moderno
- Le caratteristiche della globalizzazione e glocalizzazione
- Le caratteristiche della domanda e offerta turistica
- Il prodotto turistico
- Il turismo sostenibile
- La raccolta differenziata
- Gli elementi della destinazione turistica

Abilità

- Riconoscere le nuove tendenze del turismo
- Saper riconoscere e utilizzare le innovazioni digitali del settore
- Riconoscere i vari target di turisti e relativi bisogni
- Capire le esigenze del turismo moderno
- Saper indirizzare e incentivare l'ospite di una struttura ricettiva a comportamenti adeguati inerenti la sostenibilità ambientale

Sviluppo metodologico

Lezione frontale, costruzione di mappe, libro di testo (con espansione digitale), dispense semplificate/riassuntive, compresenza con TIC (produzione di materiale multimediale)

Riferimenti per la verifica

Verifica orale e/o scritta e/o produzione di materiale multimediale.



UNITA' DIDATTICA

Disciplina: **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**

Titolo: **Classificazione, strutture ricettive e la ristorazione**

Codice: **C1-B-Pro-Eno**

Ore previste: 17

Conoscenze

- La classificazione alberghiera italiana
- Conoscere le caratteristiche dei diversi organigrammi e settori alberghieri in base alla capacità ricettiva
- Le caratteristiche delle principali strutture ricettive
- Tipologia delle camere: caratteristiche e stile
- L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie in albergo

Abilità

- Riconoscere le caratteristiche delle varie strutture ricettive
- Riconoscere la classificazione di una struttura ricettiva
- Saper riconoscere gli spazi operativi delle varie strutture ricettive con particolare riferimento all'albergo
- Nuove tipologie di strutture ricettive
- Saper assegnare al cliente la sistemazione adeguata alle sue richieste

Sviluppo metodologico

Lezione frontale, costruzione di mappe, libro di testo (con espansione digitale), dispense semplificate/riassuntive, compresenza con TIC (produzione di materiale multimediale)

Riferimenti per la verifica

Verifica orale e/o scritta e/o produzione di materiale multimediale.



UNITA' DIDATTICA

Disciplina: **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**

Titolo: **Front Office e Organizzazione**

Codice: **D1-B-Pro-Eno**

Ore previste: 17

Conoscenze

- Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'ospitalità alberghiera.
- Caratteristiche dei quattro reparti del Front Office.
- Conoscenza delle figure professionali dei vari settori.
- Conoscenza dei compiti delle varie figure professionali.
- L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali.

Abilità

- Riconoscere le caratteristiche principali dei reparti del FO.
- Riconoscere le varie figure professionali abbinate ai vari compiti di settore.

Sviluppo metodologico

Lezione frontale, costruzione di mappe, libro di testo (con espansione digitale), dispense semplificate/riassuntive, compresenza con TIC (produzione di materiale multimediale)

Riferimenti per la verifica

Verifica orale e/o scritta e/o produzione di materiale multimediale.



UNITA' DIDATTICA

Disciplina: **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**
Titolo: **Caratteristiche della prenotazione e modulistica**
Codice: **E1-B-Pro-Eno**
Ore previste: 20

Conoscenze

- Le fasi operative
- La prenotazione, simbologia e arrangiamenti
- Le tariffe e il listino prezzi
- L'iter della prenotazione
- Gli intermediari
- I canali di distribuzione nel settore ricettivo
- I Voucher

Abilità

- Identificare la corretta successione delle operazioni di prenotazione
- Essere in grado di utilizzare gli strumenti/mezzi cartacei e digitali
- Decodificare le voci di un listino prezzi e calcolare l'importo giornaliero di una prenotazione
- Riconoscere le varie tipologie di voucher

Sviluppo metodologico

Lezione frontale, costruzione di mappe, libro di testo, esercizionario, dispense semplificate/riassuntive, compresenza con TIC (produzione di materiale multimediale)

Riferimenti per la verifica

Verifica orale e/o scritta e/o produzione di materiale multimediale, esercitazioni, simulazioni.



UNITA' DIDATTICA

Disciplina: **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**

Titolo: **L'accoglienza del cliente, le registrazioni di legge e modulistica**

Codice: **F1-B-Pro-Eno**

Ore previste: 15

Conoscenze

- L'accoglienza del cliente
- La procedura di check-in per clienti con prenotazione, senza prenotazione e gruppi
- La registrazione di legge

Abilità

- Accogliere i clienti con e senza prenotazione
- Gestire correttamente la procedura di check-in utilizzando gli strumenti a disposizione

Sviluppo metodologico

Lezione frontale, costruzione di mappe, libro di testo, esercizionario, compresenza con TIC (produzione di materiale multimediale)

Riferimenti per la verifica

Verifica orale e/o scritta e/o produzione di materiale multimediale, esercitazioni, simulazioni.



UNITA' DIDATTICA

Disciplina: **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**

Titolo: **L'assistenza all'ospite e modulistica**

Codice: **G1-B-Pro-Eno**

Ore previste: 17

Conoscenze

- I servizi offerti dall'albergo e dal territorio
- Le responsabilità dell'albergatore
- Il conto albergo
- La reputazione dell'hotel

Abilità

- Fornire informazioni sui servizi dell'hotel e sul territorio
- Svolgere correttamente le operazioni di live-in
- Essere in grado di gestire un semplice reclamo

Sviluppo metodologico

Lezione frontale, costruzione di mappe, libro di testo, esercizionario, compresenza con TIC (produzione di materiale multimediale)

Riferimenti per la verifica

Verifica orale e/o scritta e/o produzione di materiale multimediale, esercitazioni, simulazioni.



UNITA' DIDATTICA

Disciplina: **Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica**
Titolo: **La partenza del cliente, il pagamento del conto e modulistica**
Codice: **H1-B-Pro-Eno**
Ore previste: 14

Conoscenze

- La partenza del cliente
- I mezzi di pagamento
- La ricevuta fiscale / fattura
- Il back office

Abilità

- Gestire correttamente la comunicazione con l'ospite al momento della partenza
- Svolgere correttamente le fasi del check-out
- Distinguere i diversi mezzi di pagamento

Sviluppo metodologico

Lezione frontale, costruzione di mappe, libro di testo, esercizionario, compresenza con TIC (produzione di materiale multimediale)

Riferimenti per la verifica

Verifica orale e/o scritta e/o produzione di materiale multimediale, esercitazioni, simulazioni.