

# ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI ENOGASTRONOMICI E PER L'OSPITALITA' ALBERGHIERA

## "AURELIO SAFFI" - FIRENZE

### LAB. DI ACCOGLIENZA TURISTICA - ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI: CLASSE PRIMA BIENNIO COMUNE

| Modulo | Argomento                 | Contenuti  | n. ore u.d./verifiche | Abilità   | Tempi              |
|--------|---------------------------|--|-----------------------|---|--------------------|
| 0      | ACCOGLIENZA               | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentazione del programma, degli obiettivi didattico-professionali, della tipologia delle verifiche e dei criteri di valutazione</li> </ul>   | 3 + 1                 | Portare a conoscenza dell'alunno i fondamenti della disciplina nonché gli obiettivi trasversali che si intende perseguire   | SETTEMBRE          |
| 1      | LA COMUNICAZIONE          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concetti di base della comunicazione verbale e non nelle diverse situazioni</li> <li>➤ Elementi di corrispondenza alberghiera</li> <li>➤ Elementi di base del menu</li> </ul>   | 15 + 2                | Portare l'allievo a conoscere le forme di comunicazione tradizionale.<br>Saper accogliere il cliente mettendolo a proprio agio<br>Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente   | SETTEMBRE/NOVEMBRE |
| 2      | ORGANIZZAZIONE AZIENDALE  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le strutture ricettive nel comparto italiano</li> <li>➤ Tipologie di aziende ricettive e figure professionali</li> <li>➤ Il front/back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni</li> </ul>  | 12 + 2                | Identificare le strutture ricettive.<br>Riconoscere la differenze tra le varie strutture ricettive e le figure professionali coinvolte  | DICEMBRE /GENNAIO  |
| 3      | TECNICA PROFESSIONALE     | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il linguaggio tecnico alberghiero</li> <li>➤ Le operazioni del ciclo cliente.</li> <li>➤ Tecniche elementari di prenotazione.</li> <li>➤ Gli arrangiamenti alberghieri.</li> <li>➤ La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere e alla stagionalità</li> <li>➤ Informatica: software gestionale alberghiero di base</li> </ul> | 24 + 6                | Eeguire le operazioni relative alla fase ante del ciclo cliente.<br>Leggere e capire un listino prezzi di tipo alberghiero.<br>Aprire il conto di un cliente individuale.<br>Capacità di utilizzare il programma di videoscrittura "WORD" e il gestionale legato al libro di testo. Acquisizione delle tecniche di ricerca dati e immagini su Internet. | FEBBRAIO/GIUGNO    |
| 4      | CONOSCENZA DEL TERRITORIO | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Località d'arte e d'interesse turistico significativo della zona</li> </ul>   | 4 + 1                 | Conoscere e valorizzare le risorse storiche- artistiche del proprio territorio  | APRILE/MAGGIO      |

**Ore previste 66, considerando che l'anno scolastico è formato da 66 ore di lezione**

**Competenze:** Alla fine del 1°anno l'allievo dovrà essere in grado di:

1. Conoscere i concetti di base della comunicazione verbale e non verbale
2. La modulistica alberghiera elementare
3. Elementi di base di corrispondenza e menu
4. I differenti tipi di strutture alberghiere
5. Gli organigrammi di reparto
6. Gli arrangiamenti alberghieri e il linguaggio tecnico collegato
7. Le differenziazioni di prezzi a seconda dell'occupazione e della stagionalità
8. Le principali operazioni del ciclo cliente
9. La prenotazione alberghiera diretta
10. Le principali risorse turistiche della zona