

Modulo	Argomento	Contenuti	n. ore u.d./ verifiche	Abilità	Tempi
0	ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentazione del programma, degli obiettivi didattico-professionali, della tipologia delle verifiche e dei criteri di valutazione ➤ Ripasso dei moduli del 1°anno 	5 + 1	Portare a conoscenza dell'alunno sui fondamenti della disciplina nonché sugli obiettivi trasversali che si intende perseguire. Permettere di consolidare le conoscenze acquisite nel 1° anno	SETTEMBRE
1	FASE ANTE 2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La prenotazione indiretta: Agenzie di Viaggio e Tour Operator, la loro funzione e l'attività di intermediazione 	12 + 2	Individuare le principali differenze di operatività delle aziende turistiche. Capacità di utilizzare gli strumenti necessari per l'intermediazione dei servizi alberghieri	SETTEMBRE/OTTOBRE
2	ROOMS DIVISION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Il servizio ai piani e i rapporti con gli altri reparti 	3 + 1	Portare a conoscenza dell'alunno sul personale che opera ai piani e sulle relazioni che intercorrono con gli altri reparti operativi	NOVEMBRE
3	LE ALTRE FASI DEL CICLO CLIENTE: CHECK IN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'accoglienza del cliente ➤ La modulistica obbligatoria ➤ La modulistica non obbligatoria 	10 + 2	Saper ricevere la clientela prenotata e non. Provvedere alle registrazioni di legge e a quelle per la ricerca del cliente in albergo. Saper dialogare con il cliente in arrivo utilizzando un linguaggio appropriato.	DICEMBRE
4	LE ALTRE FASI DEL CICLO CLIENTE: LIVE IN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ I servizi richiesti dalla clientela ➤ Le attività di back office ➤ La contabilità dei servizi alberghieri 	12 + 2	Conoscere e saper prestare i servizi richiesti dalla clientela durante il soggiorno. Saper utilizzare la modulistica relativa alla fase live in. Imparare a eseguire manualmente e con l'ausilio di un gestionale alberghiero le registrazioni di contabilità elementare. Saper aprire e aggiornare i conti dei clienti.	GENNAIO/FEBBRAIO
5	LE ALTRE FASI DEL CICLO CLIENTE: CHECK OUT	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La preparazione del conto e la sua emissione ➤ I documenti fiscali rilasciati al cliente ➤ I principali mezzi di pagamento 	10 + 2	Conoscere i documenti fiscali che l'albergatore è tenuto a rilasciare al cliente. Saper calcolare l'IVA sul conto del cliente. Conoscere i principali mezzi di pagamento per effettuare l'incasso del conto.	MARZO/APRILE
6	CONOSCENZA DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Località d'arte e d'interesse turistico significativo 	4	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 2°anno l'allievo dovrà essere in grado di:

1. Conoscere le agenzie di viaggio e il loro importante ruolo nella composizione di viaggi pacchetto. 2. Saper accogliere il cliente soddisfacendolo in tutte le sue necessità di turista 3. Offrire un soddisfacente numero di informazioni turistiche 4. Saper ottemperare a tutti gli obblighi di legge in materia alberghiera, sia per la sicurezza che in materia fiscale 5. Saper chiudere e incassare il conto albergo 6. Saper usare il PC sia nella videoscrittura che utilizzando un gestionale alberghiero