

# I.P.S.S.E.O.A

## “ AURELIO SAFFI”

Disciplina LINGUE STRANIERE: FRANCESE

PROGRAMMA : **CLASSE 3° Accoglienza Turistica**

### FUNZIONI BASE

- Approfondimento delle strutture di base acquisite nel triennio e ampliamento del lessico fondamentale per comunicare in situazioni di vita quotidiana.
- Presentarsi e parlare dell'esperienza professionale, comprendere immediatamente messaggi orali e scritti in situazioni di vita lavorativa con l'utilizzo della microlingua specifica
- Apprendimento della microlingua del settore turistico-alberghiero

### CONTENUTI GRAMMATICALI e LESSICO

Consolidamento delle strutture di base. Approfondimento degli aspetti indispensabili per la produzione scritta e orale, con particolare attenzione all'uso dei verbi nei vari tempi e modi ,alla sintassi, all'uso del lessico e della fraseologia specifica del settore. ( Condiz. Congiuntivo, frase ipotetica, forma passiva ecc.)

### CONTENUTI PROFESSIONALI

- L'HOTEL : origini, classificazione, i locali, il personale e le varie mansioni  
Servizi e strutture, sistemazione e prezzi.  
Gestione del cliente al front-office in tutte le situazioni che si presentano.
- Il Front-office : Accogliere e registrare il cliente, fornire informazioni relative alle caratteristiche e alle prestazioni dell'hotel.  
Fornire indicazioni relative ai luoghi esterni all'hotel, ai mezzi di trasporto e ai percorsi relativi. Saper rispondere e fornire informazioni al telefono.
- CORRISPONDENZA COMMERCIALE : lettere circolari e depliant relativi alla presentazione e pubblicizzazione della struttura ricettiva. Compilazione di lettere o fax o e-mail relativi ai rapporti con i clienti (informazioni e conferma, prenotazione e conferma, annullamento e conferma).