

**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI ENOGASTRONOMICI E PER L'OSPITALITA' ALBERGHIERA
"AURELIO SAFFI" - FIRENZE**

LAB. DI ACCOGLIENZA TURISTICA - ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI: CLASSE TERZA

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 sistematico degli argomenti del biennio 	20 + 3	Portare a conoscenza dell'alunno i fondamenti della disciplina nonché gli obiettivi trasversali che si intende perseguire. Completare e consolidare le basi	SETTEMBRE
1	SIMULAZIONE DELL'IMPRESA ALBERGHIERA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Locali, organizzazione e tariffe dell'Hotel Italia (software Hotel Plus) ➤ Offerta dei servizi e tariffe del Grand Hotel Florentia (albergo virtuale) ➤ Sviluppo di casistiche aziendali 	48 + 2	Portare l'allievo a conoscere i particolari dell'azienda virtuale da utilizzare nelle successive esercitazioni. Conoscere la realtà locale in merito alla gestione di un albergo di città Portare l'allievo a risolvere il maggior numero di casi	OTTOBRE DICEMBRE MARZO-MAGGIO
3	LE RISORSE TURISTICHE DEL TERRITORIO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'offerta turistica locale: risorse naturali, patrimonio artistico e servizi 	60 + 6	Conoscere l'intera offerta turistica al fine di soddisfare le richieste di informazione della clientela nella fase del live in	OTTOBRE-GIUGNO
4	FRONT OFFICE: FASE ANTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le prenotazioni ➤ I rapporti con gli intermediari ➤ Le prenotazioni web: rapporti con le OTA e con i portali 	28 + 2	Simulare la gestione di richieste e prenotazioni sia tradizionali sia on line applicando le disposizioni impartite dall'azienda. Simulare le principali operazioni della fase ante con l'impiego di software di gestione alberghiera	OTTOBRE
5	FRONT OFFICE: CHECK IN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecniche di gestione del cliente abituale e dei gruppi nella fase dell'arrivo 	18 + 2	Simulare le procedure connesse alla fase del check in, utilizzando strumenti digitali e software di gestione alberghiera	NOVEMBRE

6	FRONT OFFICE: LIVE IN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecniche di gestione delle varie tipologie di clientela durante la fase del soggiorno 	18 + 2	<p>Simulare le procedure connesse alla fase del live in, utilizzando strumenti digitali e software di gestione alberghiera.</p> <p>Simulare ricerche su web</p>	DICEMBRE
7	FRONT OFFICE: CHECK OUT	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tecniche di gestione delle varie tipologie di clientela durante la fase della partenza ➤ I documenti fiscali ➤ Il calcolo dell'IVA ➤ I mezzi di pagamento 	23 + 2	<p>Simulare le procedure connesse alla fase del check out, utilizzando strumenti digitali e software di gestione alberghiera.</p> <p>Conoscere il corretto impiego dei documenti fiscali</p> <p>Essere in grado di calcolare l'IVA che grava sui conti al momento dell'incasso</p> <p>Simulare la riscossione del conto con i diversi mezzi di pagamento maggiormente utilizzati</p>	GENNAIO
8	LA RISTORAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La domanda e l'offerta ristorativa in ambito turistico ➤ Il ruolo del menu, sue caratteristiche e funzione come strumento di vendita 	18 + 2	<p>Saper distinguere le diverse tipologie di offerta ristorativa e la loro capacità di soddisfare i nuovi aspetti della domanda di ristorazione.</p> <p>Simulare la creazione di menu per eventi e in contesti diversi.</p>	FEBBRAIO
9	ANALISI DI UN'AZIENDA LOCALE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relazione orale sulla visita di un albergo su traccia fornita dall'insegnante 	8	Saper relazionare su un'esperienza vissuta utilizzando le migliori tecniche di comunicazione	OTTOBRE-NOVEMBRE
10	RAPPORTO SCUOLA-LAVORO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparazione allo stage 	2	Portare l'allievo a sentirsi pienamente pronto a vivere un'esperienza di lavoro direttamente in azienda	FEBBRAIO
11	SIMULAZIONE DELL'ATTIVITA' DI ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Partecipazione a conferenze, seminari, cerimonie di inaugurazione, eventi interni. ➤ Accoglienza dell'utenza dell'istituto 		Permettere all'allievo di effettuare il maggior numero di esperienze simulando rapporti con la clientela ed applicando le migliori tecniche di comunicazione	TUTTO L'ANNO

Ore previste 294, considerando che l'anno scolastico è formato da 8 ore di lezione per 33 settimane.