

PROGRAMMI DIPARTIMENTO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Monte ore annuo per classi:

Classe 1[^] = 2 ore settimanali (di cui 1 ora in compresenza con laboratorio di informatica).

Classe 2[^] = 2 ore settimanali.

Classe 3[^] = 7 ore settimanali (di cui 1 ora in compresenza con scienze degli alimenti).

Classe 4[^] = 5 ore settimanali (di cui 1 ora in compresenza con scienze degli alimenti).

Classe 5[^] = 4 ore settimanali.

Libri di testo adottati:

- Primo biennio (classe 1[^] - 2[^]) Nuovo Hotel Italia casa editr. Le Monnier di Giani, D'Amico e De Rinaldis.
- Secondo Biennio e Quinto Anno (classi 3[^] - 4[^] e 5[°]) Professione Accoglienza- corso e laboratorio per i servizi di ospitalità alberghiera. Casa editr. HOEPLI di Mainardi, Cascone e Zanellato.

PROGRAMMAZIONE CURRICOLARE PER COMPETENZE PRIMO BIENNIO (classe 1[^])

BLOCCO TEMATICO 1 - Le strutture ricettive.

- a) Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico ristorativo.
 - b) Strutture ricettive.
 - c) Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.
 - d) Riconoscere le differenze tra i vari tipi di struttura ricettiva.
 - e) Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia ricettiva.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** attribuzione punteggio per determinare la classificazione delle strutture ricettive.

BLOCCO TEMATICO 2 - I servizi e l'organizzazione dell'hotel.

- a) Gli spazi e i reparti di un hotel.
 - b) I servizi alberghieri principali e complementari.
 - c) Le principali figure professionali di un hotel
 - d) Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel e distinguendo le diverse tipologie di sistemazione alberghiera.
 - e) Decodificare un semplice organigramma d'albergo.
 - f) Acquisire la consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** decodificare un semplice organigramma d'albergo.
 - **Attività di presenza con laboratorio di informatica:** pacchetto office (libre-office write).

BLOCCO TEMATICO 3 - Il front- office e il back office.

- a) Il reparto front -office e back office con relativi spazi e attrezzature.
 - b) Le diverse risorse umane che operano all'interno del front-office.
 - c) La divisa e le norme di comportamento.
 - d) Identificare e utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore.
 - e) Riconoscere le figure e le funzioni del personale di front office.
 - f) Identificare le doti fondamentali degli addetti al front- office.
 - g) Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** i documenti obbligatori (scheda di notifica, modello ISTAT C/59, modulo di consenso).
Altra modulistica non obbligatoria: welcome card.
 - **Attività di presenza con laboratorio di informatica:** pacchetto office (libre-office, write).

BLOCCO TEMATICO 4 - La comunicazione in hotel.

- a) Gli elementi della comunicazione.
 - b) Gli stili comunicativi.
 - c) La comunicazione non verbale (gli elementi non verbali della comunicazione).
 - d) La comunicazione al front- office.
 - e) La comunicazione telefonica.
 - f) Gestire un semplice dialogo al front -office.
 - g) Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono.
-
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** scheda comunicazione per il cliente.
 - **Attività di compresenza con laboratorio di informatica:** pacchetto office (libre-office write).

PRIMO BIENNIO (classe 2[^])

Conoscenze/ Abilità/Competenze:

BLOCCO TEMATICO 1– Il ciclo cliente in hotel

- a. Front office fase ante (prenotazione).
- b. Front office prima dell'arrivo del cliente.
- c. Front office nel check in.
- d. Front office nel live in.
- e. Front office nel check out.
- f. Front office nel post check out.

BLOCCO TEMATICO 2–La comunicazione scritta in albergo.

- a) La comunicazione scritta.
 - b) Elementi di corrispondenza alberghiera.
 - c) Cogliere contenuti essenziali di una comunicazione professionale scritta.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** elaborare una semplice lettera, fax ed e-mail di risposta.
Abbreviazioni utilizzate e il relativo significato.
Le frasi tipo.

BLOCCO TEMATICO 3–La prenotazione.

- a) Tecniche elementari della prenotazione.
 - b) La prenotazione come contratto.
 - c) La prenotazione: diretta / indiretta.
 - d) Tecniche di tutela delle prenotazioni per l'albergatore.
 - e) La waiting list e overbooking.
 - f) Time limite: tempo di arrivo. Over booking- Now show oltre la prenotazione.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** gli arrangiamenti alberghieri e le tariffe alberghiere.
Come calcolare i pernottamenti con la verifica della disponibilità e la modulistica di registrazione.
I planning.

BLOCCO TEMATICO 4– Le agenzie di viaggi

- a) Definizione delle agenzie di viaggi e turismo.
 - b) Le tipologie di contratti.
 - c) I voucher.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** I voucher.

BLOCCO TEMATICO 5 - Il check - in.

- a. La procedura di check in.
 - b. Le registrazioni di legge.
 - c. Accogliere clienti con prenotazione e senza prenotazione.
 - d. Compilare correttamente la modulistica del check in.
 - e. Gestire in modo consapevole la fase del check in, utilizzando gli strumenti e la modulistica di settore.
 - f.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** Scheda di notifica, registro P.S., Modello ISTAT

BLOCCO TEMATICO 6 – Il live in.

- a) I servizi offerti dall'albergo e dal territorio.
 - b) Le responsabilità dell'albergatore degli oggetti consegnati in custodia.
 - c) Fornire informazioni agli ospiti.
 - d) Assistere il cliente durante la sua permanenza.
 - e) Assistere il cliente durante la permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** scaricare gli addebiti extra nel conto cliente.
Compilare correttamente la modulistica del live-in.
I buoni di consumazione.

BLOCCO TEMATICO 7 – il check-out.

- a) I principali mezzi di pagamento.
 - b) La ricevuta fiscale e la fattura.
 - c) Congedarsi dal cliente con una comunicazione adatta.
 - d) Gestire la fare del check-out.
-
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** compilare una semplice ricevuta fiscale e fattura.

**PROGRAMMAZIONE CURRICOLARE PER COMPETENZE
SECONDO BIENNIO E QUINTO ANNO
(CLASSE 3[^])**

BLOCCO TEMATICO: 0 - Lavorare al front office.

Conoscenze/ Abilità/Competenze:

- a) Il ruolo e le funzioni del receptionist.
- b) Il regolamento di settore.
- c) Il linguaggio professionale e tecniche.
- d) Le principali procedure delle diverse fasi operative.
- e) Sapersi presentare in modo adeguato
- f) Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela.
- g) Essere in grado di compilare correttamente la modulistica di settore.
- h) Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa ricettiva e saper interagire sia con la clientela sia con i colleghi degli altri reparti.
- i) Essere in grado di organizzare autonomamente il proprio lavoro nella diverse fasi operative.

**BLOCCO TEMATICO: 1 - La valorizzazione dell'ambiente e del territorio.
(attività da svolgere in presenza con scienze degli alimenti)**

- 1. Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica
- 2. Gli eventi legati alle tradizioni e al folklore.
- 3. I prodotti tipici del proprio territorio.
- 4. Individuare i prodotti tipici di una località, identificandone le principali caratteristiche.
- 5. Consigliare agli ospiti gli eventi e i prodotti più rilevanti legati alle tradizioni della zona in base ai diversi gusti e interessi.

Esercitazioni pratiche in laboratorio: elaborazione di un semplice menù
Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio.

BLOCCO TEMATICO: 2 – il ciclo cliente.

- a) Le fasi del ciclo cliente nelle imprese alberghiere.
 - b) Il front-office nella fase “ANTE”
 - c) Il front-office nella fase “IN”
 - d) Il front-office nella fase “OUT”
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo cliente, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici (HOTEL EVOLUTION).

BLOCCO TEMATICO: 3 – Clienti e gruppi: tecniche di gestione .

- a) Le tipologia di clientela
 - b) Individuazione del target
 - c) La clientela leisure e business (caratteristiche)
 - d) I gruppi (caratteristiche)
 - e) Gestire un gruppo
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio::** ricerca su internet di viaggi incentive, tra business e leisure.
Compilazione della rooming list per i gruppi.

BLOCCO TEMATICO: 4 – Le imprese di viaggi.

- a) Le agenzie di viaggi e turismo (definizione)
 - b) Il front-office nelle imprese di viaggi
 - c) I prodotti
 - d) La gestione del ciclo cliente nelle agenzie di viaggi
 - e) Il rapporto tra l'albergo e impresa di viaggi
 - f) Il rapporto tra l'albergo e i vettori
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** come si compila il contratto tra impresa di viaggi e cliente.
Compilare i voucher.
Calcolo della commissione dell'agenzia di viaggi: verifica disponibilità, compilazione dell'estratto conto e della fattura per la commissione.

BLOCCO TEMATICO: 5 – Il settore amministrativo.

- a) Cassa
- b) Gestione dei crediti
- c) I rapporti con le banche
- d) L'ufficio Contabilità
- e) Il reparto economato: - scelta dei fornitori
 - Ricevimento e controllo delle merci
 - Codifica e stoccaggio delle merci
 - Distribuzione ai reparti
 - Gestione delle scorte
 - Controllo delle giacenze.

Esercitazioni pratiche in laboratorio: FIFO/LIFO/COSTO MEDIO PONDERATO

CLASSE 4[^]

BLOCCO TEMATICO: 1 – Imprese individuali e societarie.

- a) Le imprese e le società
- b) La classificazione
- c) La procedura per costituzione dell'impresa
- d) La normativa sulla sicurezza (chi si occupa di sicurezza in albergo)
- e) I principali fattori di rischio di un albergo
- f) Le certificazioni di qualità
- g) La segnalazione certificata inizio attività (Scia)
- h) Le norme ISO
- i) La procedura di certificazione

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** simulare la compilazione della Scia
Progettare un manuale di sicurezza.

BLOCCO TEMATICO: 2 – Le imprese di viaggi.

- a) Le agenzie di viaggi e turismo (definizione)
- b) Il front-office nelle imprese di viaggi
- c) I prodotti
- d) La gestione del ciclo cliente nelle agenzie di viaggi
- e) Il rapporto tra l'albergo e impresa di viaggi
- f) Il rapporto tra l'albergo e i vettori

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** il conto e il contratto.
Compilazione dei contratti con agenzie di viaggi.
Calcolo della commissione dell'agenzia di viaggi: verifica disponibilità,
compilazione dell'estratto conto e della fattura per la commissione.

BLOCCO TEMATICO: 3 – Diventare imprenditori del turismo.

- Aprire un'impresa turistica: i presupposti giuridici
 - Valutazione ex ante: attitudini, competenze e idea imprenditoriale
 - La procedura per l'apertura di un'impresa ricettiva
 - L'organigramma
 - Aprire un'agenzia di viaggi: La procedura per l'apertura di un' ADV
 - L'organigramma
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** Simulare la costituzione di imprese individuali e societarie

BLOCCO TEMATICO: 4 – Le aggregazioni d'impresa nel turismo.

- Le forme di aggregazione
- Le catene alberghiere: cos'è una catena alberghiera

BLOCCO TEMATICO: 5 – Il turismo sostenibile e il turismo accessibile (in compresenza con scienze degli alimenti)

- **Il turismo sostenibile: ecoturismo e turismo responsabile**
- I documenti di riferimento del turismo sostenibile
 - Il turismo accessibile: viaggi per tutti
 - Il profilo del turista speciale
 - Conoscere le peculiarità che caratterizzano una destinazione turistica (compresenza con scienze degli alimenti).
 - Saper consigliare prodotti tipici del proprio territorio (compresenza con scienze degli alimenti).
 - Curare il layout del menu per un evento speciale (compresenza con scienze degli alimenti).
 - Esercitazioni pratiche in laboratorio:** Saper ideare una semplice lettera, un'e-mail.
Saper ideare, elaborare ed impaginare un menu,

BLOCCO TEMATICO: 6 – Il settore amministrativo.

- f) Cassa
- g) Gestione dei crediti
- h) I rapporti con le banche
- i) L'ufficio Contabilità
- j) Il reparto economato: - scelta dei fornitori
 - Ricevimento e controllo delle merci
 - Codifica e stoccaggio delle merci
 - Distribuzione ai reparti
 - Gestione delle scorte
 - Controllo delle giacenze.

Esercitazioni pratiche in laboratorio: FIFO/LIFO/COSTO MEDIO PONDERATO

CLASSE 5[^]

BLOCCO TEMATICO: 1 - La gestione della moderna azienda alberghiera. Conoscenze/ Abilità/ Competenze

- a. Le norme giuridiche che disciplinano i rapporti tra albergatore e cliente.
 - b. Le sanzioni previste in caso di inadempienza.
 - c. Le caratteristiche tipologiche delle diverse strutture ricettive.
 - d. Riconoscere le responsabilità connesse con l'attività alberghiera.
 - e. Decodificare l'organigramma di una struttura ricettiva.
 - f. Elaborare l'organigramma di un'impresa di medie dimensioni.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** Simulare l'apertura di un albergo tenendo in considerazione le responsabilità connesse con l'attività alberghiera.

BLOCCO TEMATICO: 2 – Pianificazione e controllo

- a) Il Budget
- b) Il controllo budgetario
- c) Il budget nella Room Division:
 - volume delle vendite
 - determinazione del CostPar
- A. Il budget del Food&Beverage: volume delle vendite.

Esercitazioni pratiche in laboratorio: esempio di un ristorante d'albergo stagionale.

BLOCCO TEMATICO: 4 - La distribuzione del prodotto turistico.
Conoscenze/ Abilità/ Competenze

- a) Gli attori del mercato turistico.
 - b) I diversi canali di distribuzione.
 - c) Classificare gli attori del turismo.
 - d) Classificare i canali di distribuzione.
 - e) Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** Scegliere il sistema di promozione più indicato per commercializzare un prodotto turistico.

BLOCCO TEMATICO: 5 - Il pacchetto turistico.
Conoscenze/ Abilità /Competenze

- a) La costruzione del pacchetto turistico (le fasi).
- b) La comunicazione.

Esercitazioni pratiche in laboratorio:Il prezzo di vendita (calcolo della quota di partecipazione).

BLOCCO TEMATICO: 6 Le caratteristiche dei pacchetti turistici

- a) Il pacchetto turistico su misura: il programma di viaggio.
 - b) Il programma di viaggio.
 - c) Il pacchetto turistico a catalogo.
 - d) Il pacchetto turistico.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:**compilazione della scheda tecnica

BLOCCO TEMATICO: 7 - Il marketing per il turismo.

- a. Il marketing turistico.
- b. Il marketing dei servizi.
- c. Il marketing relazionale.
- d. La certificazione di qualità in albergo.
- e. Decodificare gli elementi che caratterizzano il mercato turistico di una località.
- f. Elaborare iniziative promozionali sulla base delle caratteristiche del mercato turistico di riferimento.

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** Redigere una relazione tecnica.

BLOCCO TEMATICO: 8 – Il piano di marketing.

- a) Il marketing alberghiero: caratteristiche ed elementi.
- b) La struttura del piano di marketing
- c) Elementi dell'accoglienza
- d) Analisi SWOT

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** La stesura del piano di marketing: realizzare il piano di marketing

BLOCCO TEMATICO: 7 – Il web social media marketing

- a) Cos'è il web marketing
- b) L'E-mail Marketing
- c) Il Social Media Marketing (strumenti)

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:**La costruzione di un sito

BLOCCO TEMATICO: 8 - La vendita del prodotto turistico.

- a. Il revenue management.
- b. La gestione delle vendite.
- c. Le tecniche di pricing.
- d. Analizzare l'andamento della domanda turistica.
- e. Distinguere e applicare in modo opportuno le diverse tecniche di vendita.

- f. Decodificare e applicare diverse tipologie di listini prezzi.
 - g. Pianificare strategie di commercializzazione dei servizi alberghieri utilizzando gli strumenti di Revenue Management e le tecniche di pricing più adeguate.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** compilare una scheda tecnica
Organizzare un'escursione.

BLOCCO TEMATICO: 9 – Organizzazione di eventi.

- a) L'evento come prodotto turistico: cos'è un evento gli elementi dell'evento
 - b) Gli strumenti organizzativi
 - c) Le attività dell'organizzatore
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** individuare il tipo di evento
Organizzare le attività dell'evento (strumenti organizzativi ed inviti).

BLOCCO TEMATICO: 10 – Forme di gestione alberghiera (Il franchising)

- a) Definizione tipologie di franchising
 - b) Il contratto di franchising
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** individuazione nella propria città, provincia o regione una struttura alberghiera in franchising ricercando dati e informazioni relative al franchisor.