

PROGRAMMAZIONE DIPARTIMENTO LABORATORIO 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 tecniche di comunicazione).

Classe 4[^] = 6 ore settimanali (di cui 1 ora in compresenza con tecniche di comunicazione).

Classe 5[^] = 5 ore settimanali (di cui 1 ora in compresenza con arte e territorio).

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^o) Nuovo Professione Accoglienza- corso e laboratorio per i servizi di ospitalità alberghiera. Casa editr. HOEPLI di Mainardi, Cascone e Zanellato.

Profilo in uscita:

Il docente di “Laboratorio di servizi di Accoglienza Turistica” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale:

- a riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- b cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- c essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- d sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- e svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- f contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio;
- g applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;

- h intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità;
- i padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.

COMPETENZE DI BASE : A

- a utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario.
- b utilizzare e produrre testi multimediali.

La disciplina si sviluppa in stretta correlazione con gli insegnamenti dell'Area generale e d'indirizzo. Fondamentale appare la connessione con la lingua italiana e le lingue straniere. L'organizzazione di opportuni laboratori di simulazione consente agli studenti di verificare le abilità comunicativo - relazionali possedute.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO:

PRIMO BIENNIO

- a Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.
- b Modulistica elementare alberghiera, elementi base di corrispondenza alberghiera.
- c Elementi base di menu.
- d Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza.
- e Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.
- f Le operazioni del ciclo cliente.
- g Il front e back-office: struttura del reparto, organigramma e mansioni.
- h Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano.
- i Elementi di base di vendita e assistenza clienti.
- j Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico - ristorativo.
- k Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e le figure professionali.
- l Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio.
- m Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona.
- n Tecniche di comunicazione professionale.
- o Il conto cliente.
- p Gli arrangiamenti alberghieri.
- q La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere.
- r La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità.
- s Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio.
- t Presentare i prodotti/servizi offerti.
- u Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente.
- v Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente.
- w Eseguire le operazioni relative alle fasi di ante e check-in del ciclo clienti.
- x Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.
- y Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia.
- z Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte.
- aa Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici.

- bb Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere e interagire con il cliente.
- cc Impostare il conto di un cliente individuale.
- dd Redigere un listino prezzi di tipo alberghiero.

COMPETENZE DI BASE B

- a) Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti eno-gastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.
- b) Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche,
- c) utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- d) Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.
- e) Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.
- f) Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.
- g) Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico - alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.
- h) Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico - alberghiere.
- i) Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- j) Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO:

SECONDO BIENNIO E QUINTO ANNO

- a) Piano di marketing.
- b) Vendita del prodotto turistico.
- c) Fasi operative dell'impresa turistico-ricettiva.
- d) Software di settore.
- e) Lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera.
- f) Progettare piani di marketing ipotizzando casi significativi riferiti a imprese turistico-ricettive.
- g) Progettare pacchetti turistici utilizzando coerenti strategie di vendita.
- h) Progettare laboratori d'impresa con riferimento alle fasi di costituzione, organizzazione e funzionamento di significative realtà aziendali.
 - Utilizzare il lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.
 - Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi.
 - Organizzazione dell'impresa individuale e delle catene alberghiere.
 - Canali di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere.
 - Sistema di gestione del servizio alberghiero.
 - Ecoturismo.

- Software di settore.
- Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale.
- Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici.
- Simulare la costituzione e l'organizzazione di imprese individuali e societarie.
- Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.
- Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi.
- Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa.
- Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio.
- Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione.

Linee generali di programmazione dell'Istituto

Finalità della disciplina

Il docente di “Laboratorio di servizi di Accoglienza Turistica” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale:

- a riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
 - b cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
 - c essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
 - d sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio;
 - applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;
 - intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità;
 - padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.

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 tecniche di comunicazione).

Classe 4[^] = 6 ore settimanali (di cui 1 ora in compresenza con tecniche di comunicazione).

Classe 5[^] = 5 ore settimanali (di cui 1 ora in compresenza con arte e territorio).

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[^])

UDA 1 - Le strutture ricettive.

h.a Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico ristorativo.

h.b Strutture ricettive.

h.c Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.

h.d Riconoscere le differenze tra i vari tipi di struttura ricettiva.

h.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.

UDA 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 compresenza con laboratorio di informatica:** pacchetto office (libre-office write).

UDA 3 - Il front- office e il back office.

- ee Il reparto front -office e back office con relativi spazi e attrezzature.
- ff Le diverse risorse umane che operano all'interno del front-office.
- gg La divisa e le norme di comportamento.
- hh Identificare e utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore.
- ii Riconoscere le figure e le funzioni del personale di front office.
- jj Identificare le doti fondamentali degli addetti al front- office.
- kk 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 compresenza con laboratorio di informatica:** pacchetto office (libre-office, write).

UDA 4 - La comunicazione in hotel.

- j Gli elementi della comunicazione.
- k Gli stili comunicativi.
- l La comunicazione non verbale (gli elementi non verbali della comunicazione).
- m La comunicazione al front- office.
- n La comunicazione telefonica.
- o Gestire un semplice dialogo al front -office.
- p 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).

UDA 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.
- f) Front office nel check out.
- g) Front office nel post check out.

UDA 2 - 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).

UDA 3 – 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.

UDA 4 – La prenotazione.

- a Tecniche 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:** utilizzo del laboratorio con il programma in dotazione "hotel evolution 2000": gli arrangiamenti alberghieri e le tariffe alberghiere ed apertura di un conto.
Come calcolare i pernottamenti con la verifica della disponibilità e la modulistica di registrazione.
I planning.

UDA 5 – Le agenzie di viaggi e i tour operator

- a) Definizione delle agenzie di viaggi e turismo.
- b) Le tipologie di contratti: (vuoto per pieno. Allotment, free sale), commissioni di agenzia
- c) I voucher in generale.

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** I voucher e calcolo commissioni.

UDA 6 - 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.

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** Scheda di notifica, registro P.S., Modello ISTAT, liste di movimento.

UDA 7 – 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 permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste.

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** inserire gli addebiti extra nel conto cliente.
Constatare le varie chiusure giornaliere.
Compilare correttamente la modulistica del live-in.
I buoni di consumazione.

UDA 8 – 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 fase del check-out.

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** compilare una semplice ricevuta fiscale e fattura elettronica.

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

UDA: 0 - Lavorare al front office (ripasso generale).

- .a Il ruolo e le funzioni del receptionist.
- .b Il regolamento di settore.
- .c Il linguaggio professionale e tecniche (in compresenza con lingua inglese).
- .d Le principali procedure delle diverse fasi operative.
- .e Sapersi presentare in modo adeguato (in compresenza con lingua inglese).
- .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.

UDA: 1 - La valorizzazione dell'ambiente e del territorio.

- 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.

UDA: 2 – il ciclo cliente.

- a Le fasi del ciclo cliente nelle imprese alberghiere.
 - b Il front-office nella fase “ANTE” (Il linguaggio professionale e tecniche,in compresenza con lingua inglese).
Le principali procedure delle diverse fasi operative.
 - c Sapersi presentare in modo adeguato (in compresenza con lingua inglese).
 - d Il front-office nella fase “IN”
 - e 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).

UDA: 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.

UDA: 4 – Le imprese di viaggi.

- Le agenzie di viaggi e turismo (definizione)
 - Il front-office nelle imprese di viaggi
 - I prodotti
 - La gestione del ciclo cliente nelle agenzie di viaggi
 - Il rapporto tra l'albergo e impresa di viaggi
- **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.

UDA: 5 – L'organizzazione delle imprese di viaggi

- L'organigramma dell'impresa ricettiva:
 - Front e back
 - Il top management
 - La room division
- L'organigramma delle agenzie di viaggi
 - I ruoli nell'agenzia di viaggi

UDA: 6 – Il settore amministrativo.

- Cassa
- 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

UDA: 7 – La comunicazione orale (modulo in compresenza con tecniche di comunicazione e relazione del turismo).

- la comunicazione al banco
- la comunicazione telefonica

UDA: 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 una simulazione per l'apertura di un'azienda.

UDA: 2 – Le imprese di viaggi.

- a Le agenzie di viaggi e turismo e tour operator (definizione) (in compresenza con lingua inglese).
 - b Il front-office nelle imprese di viaggi
 - c I prodotti
 - d La gestione del ciclo cliente nelle agenzie di viaggi (in compresenza con lingua inglese).
 - e Il rapporto tra l'albergo e impresa di viaggi
 - f Il rapporto tra l'albergo e i vettori (il vettore aereo, il vettore ferroviario, il vettore marittimo e fluviale e il vettore su strada "RENT-a-CAR e BUS")
- **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.
Ricerca online varie tipologie di trasporto e proposte al cliente di varie soluzioni di viaggio

UDA: 3 – Rapporto tra albergo e imprese di viaggio.

- a Le tipologie di contratto: allotment.
 - b Varie tipologie di contratti di allotment:
 - allotment con diritto di recesso
 - allotment parzialmente garantito
 - allotment vuoto per pieno
 - Allotment pesante e leggero
 - c Altri tipi di contratto: free sale o free booking/ riserva in opzione/ prenotazione ok/ sale and report.
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** I voucher e la commissione al netto e al lordo di IVA.

UDA: 4 – Diventare imprenditori del turismo.

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

UDA: 5 – Le aggregazioni d'impresa nel turismo.

- a Le forme di aggregazione
- b Le catene alberghiere: cos'è una catena alberghiere.

UDA: 7 – Il turismo sostenibile e il turismo accessibile

(Il turismo sostenibile: ecoturismo e turismo responsabile)

- A I documenti di riferimento del turismo sostenibile
- B Il turismo accessibile: viaggi per tutti
- C Il profilo del turista speciale
- D Conoscere le peculiarità che caratterizzano una destinazione turistica
- E Saper consigliare prodotti tipici del proprio territorio
- F Curare il layout del menu per un evento speciale

UDA: 8 – Il settore amministrativo.

- e Cassa
- f Gestione dei crediti
- g I rapporti con le banche
- h L'ufficio Contabilità
- i 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/FOOD COST.

UDA: 7 – La comunicazione nel lavoro: l'etichette (modulo in compresenza con tecniche di comunicazione e relazione del turismo).

- a) la netiquette: il galateo della comunicazione on-line
- b) la business etichette: il galateo professionale
- c) il galateo a tavola.

CLASSE 5[^]

UDA: 1 – Pianificazione e controllo

- a Il Budget economico e settoriale
- b Il controllo budgetario
- c Il budget nella Room Division:
 - volume delle vendite
 - determinazione del CostPar e revpar (ADR - RMC)
- d Il budget del Food&Beverage: volume delle vendite.

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

UDA: 2 - 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.

UDA: 3 - 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).

UDA: 4 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

UDA: 5 – Il viaggio da catalogo .

- a Proposta di compravendita
- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** leggere e confrontare fra loro i cataloghi che forniscono servizi simili. Trovare e verificare tutti i servizi forniti.

UDA: 6 - Il marketing per il turismo.

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

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

UDA: 7 – 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

UDA: 8 – 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

UDA: 9 - La vendita del prodotto turistico.

- a.a Il revenue management.
- a.b La gestione delle vendite.
- a.c Le tecniche di pricing.
- a.d Analizzare l'andamento della domanda turistica.
- a.e Distinguere e applicare in modo opportuno le diverse tecniche di vendita.
- a.f Decodificare e applicare diverse tipologie di listini prezzi.
- a.g Pianificare strategie di commercializzazione dei servizi alberghieri utilizzando gli strumenti di Revenue Managemant e le tecniche di pricing più adeguate.

- **Esercitazioni pratiche in laboratorio:** programmare una vendita in booking per la vendita in low-cost

UDA: 10 – 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), organizzazione di un'escursione a tema.

UDA: 11 – 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.

UDA: 12 – Il turismo sostenibile e il turismo accessibile

- a) Il turismo sostenibile: ecoturismo e turismo responsabile (in compresenza con arte e territorio).

Classi prime

Il turismo:

- d Conoscere la definizione di turismo e le tipologie di viaggiatori.
- e Conoscere la terminologia specifica.
- f Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche presenti nel proprio territorio.

La strutture ricettive:

- g Identificare le principali tipologie di strutture ricettive.
- h Riconoscere le differenze dei vari tipi di strutture ricettive.

I servizi e l'organizzazione dell'hotel:

- e Conoscere gli spazi e i reparti dell'hotel.
- f Conoscere i principali servizi alberghieri complementari.
- g Conoscere le principali figure professionali di un hotel.

Il front office e il back office:

- e Conoscere la struttura del front office e del back office.
- f Saper individuare i principali compiti del personale di front office.

La comunicazione:

- Essere in grado di applicare le principali regole della comunicazione professionale al banco e al telefono.

Attività di compresenza:

- Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel.
- Utilizzare internet per ricerche didattiche.

Classi seconde

Il ciclo cliente:

- A Conoscere le fasi del ciclo cliente e le operazioni di base della fase ante e del check-out.

La comunicazione scritta:

- j Conoscere le funzioni della comunicazione.
- k Essere in grado di decodificare semplici messaggi scritti e di elaborare una semplice risposta.
- l Essere in grado di elaborare graficamente una lettera.
- m Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel, Power Point.
- n Utilizzare internet per ricerche didattiche.

Il front office:

- f Conoscere il regolamento di settore, adottare un comportamento consono al ruolo ricoperto e presentarsi adeguatamente abbigliati.
- g Curare la propria igiene personale.

ARGOMENTO SAPERI ESSENZIALI SECONDO BIENNIO

Classi terze

Il front office:

- f Indossare la divisa prevista per le esercitazioni pratiche in laboratorio e curare la propria igiene personale.
- g Saper comunicare in modo semplice e corretto con l'ospite (in compresenza con tecniche di comunicazione).
- h Saper utilizzare i principali strumenti di lavoro nelle diverse fasi operative.
- i Svolgere i compiti e le esercitazioni pratiche assegnate puntualmente e con precisione.
- j Saper accogliere correttamente il cliente ed essere in grado di rispondere al telefono.

Esercitazioni pratiche:

- f Conoscere le peculiarità che caratterizzano una destinazione turistica.
- g Saper consigliare prodotti tipici del proprio territorio.
- h Curare il layout del menu per un evento speciale.
- i Saper ideare una semplice lettera, un'e-mail.

Esercitazioni pratiche:

- c Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel, Power Point.
- d Utilizzare internet per ricerche didattiche.
- e Conoscere le funzioni base del software di gestione alberghiera (HOTEL EVOLUTION).

L'alternanza scuola lavoro:

- d Integrarsi positivamente in azienda.
- e Essere in grado di svolgere le principali mansioni di settore.
- f Saper elaborare il proprio curriculum vitae formato Europass.

Classi quarta

La valorizzazione del territorio (attività in presenza con tecniche di comunicazione):

- f Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio.
- g Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base delle esigenze di specifici target di clientela.
- h Consigliare agli ospiti gli eventi e i prodotti più rilevanti della zona in base alle esigenze del turista.

Esercitazioni pratiche:

- f Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel, Power Point.
- g Utilizzare internet per ricerche didattiche.
- h Conoscere le funzioni base del software di gestione alberghiera (HOTEL EVOLUTION).

Front-office:

- d Indossare la divisa prevista per le esercitazioni pratiche in laboratorio e curare la propria igiene personale.
- e Saper comunicare in modo semplice e corretto con il turista (in presenza con tecniche di comunicazione).
- f Essere in grado di accogliere il cliente scegliendo servizi adeguati alle sue esigenze.
- g Conoscere le tipologie di imprese turistiche, le loro caratteristiche e le loro attività.

L'alternanza scuola lavoro:

- e Integrarsi positivamente in azienda.
- f Essere in grado di svolgere le principali mansioni di settore.

I vettori:

- c Essere in grado di consigliare al cliente l'itinerario di viaggio utilizzando il mezzo di trasporto più adatto.
- d Essere in grado di ricercare correttamente e consigliare orari di navi, aerei, traghetti e treni.
- e Essere in grado di gestire i rapporti tra agenzia di viaggi e albergo.
- f Gestione e rapporti con l'economato.

Il turismo sostenibile:

- e Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile.
- f Comprendere l'importanza della tutela dell'ambiente.

Esercitazioni pratiche:

- b Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel, Power Point.
- c Utilizzare internet per ricerche didattiche.
- d Conoscere le funzioni di un software di gestione alberghiera applicate all'intero ciclo cliente.
- e Controllo giacenze.

L'alternanza scuola lavoro:

Integrarsi positivamente in azienda.

Essere in grado di svolgere le principali mansioni di settore.

Classe quinta

La distribuzione del prodotto turistico:

- b Identificare le risorse storico artistiche e culturali del proprio territorio.
- c Conoscere il prodotto turistico e le sue peculiarità.
- d Identificare i canali di distribuzione del prodotto turistico.
- e Saper elaborare un itinerario turistico.
- f Conoscere le principali tipologie di agenzie di viaggi.
- g Conoscere le attività svolte dalle agenzie di viaggi e dai tour operator
- h Essere in grado di creare un pacchetto turistico.
- i Decodificare il contratto di vendita di un pacchetto turistico

Le aziende alberghiere:

- g Conoscere le caratteristiche delle aziende alberghiere.
- h Conoscere le procedure per aprire una azienda.
- i Conoscere le responsabilità dell'albergatore.
- j Conoscere le norme di sicurezza in hotel.
- k Pianificare e gestione dell'azienda attraverso il controllo del budget.

Le iniziative promozionali:

- l Saper consigliare all'ospite i servizi interni ed esterni all'hotel più adatti a soddisfare le sue esigenze.

PERCORSO IeFP

La linee guida individuate dal dipartimento, fanno riferimento alla programmazione prevista dal sistema IeFP per l'Operatore della promozione ed accoglienza turistica e, si indicano di seguito, le unità di competenza previste dall'indirizzo di figura.

Descrizione sintetica:

- L'Operatore della promozione ed accoglienza turistica è in grado di promuovere l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva.
- Interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.

Gestione informazioni turistiche:

- Applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni interpretare le esigenze di informazioni del turista valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.

Promozione prodotto turistico:

- Adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera.
- Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva
- Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno

Assistenza clienti:

- a) Adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni
- b) applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze.

Trattamento pratiche di soggiorno:

- g Adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti.
- h Le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc.
- i Geografia turistica del territorio.
- j Storia del territorio e dei beni artistici locali.
- k Lingua straniera parlata e scritta a livello elementare.
- l Informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica)
- m principali software per la gestione dei flussi informativi tecniche di comunicazione e relazione con il cliente.
- n tecniche di promozione e vendita.
- o tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni.
- p la qualità del servizio nelle imprese turistiche.
- q comportamenti professionali.
- r principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza.
- s la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

1. Gestione informazioni turistiche:

- d Le operazioni di gestione delle informazioni turistiche.
- e Acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati.
- f Organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione.
- g Aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni in formazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento.

2. Promozione prodotto turistico:

- A Le operazioni di promozione del prodotto turistico.
- B Presentazione di itinerari, visite guidate, ecc. nel territorio
- C Attivazione di contatti esterni per accertarsi di disponibilità di soggiorno proposte informative rispondenti alle esigenze del turista.

3. Assistenza clienti:

- 6 Le operazioni di assistenza clienti.
- 7 Servizio al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura.
- 8 Erogazione di informazioni riguardo a servizi turistici del territorio.
- 9 Gestione dei reclami qualità del servizio: soddisfazione del cliente.

4. Trattamento pratiche di soggiorno:

- c La operazioni di trattamento delle pratiche amministrative di soggiorno.
- d Evasione delle prenotazioni registrazione degli arrivi e delle partenze.
- e Manutenzione degli spazi dedicati all'accoglienza.
- f Pratiche amministrative di soggiorno evase.

PARAMETRI DI VALUTAZIONE

- Il percorso di studi si caratterizza per una solida base di istruzione generale e tecnico-professionale, che consente agli studenti di sviluppare, in una dimensione operativa, saperi e competenze necessari per rispondere alle esigenze formative del settore accoglienza turismo considerato nella sua dimensione sistemica per un rapido inserimento nel mondo del lavoro e per l'accesso all'università e all'istruzione e formazione tecnica superiore.
- Nel mondo del turismo, simbolo per eccellenza di relazioni, elemento di primaria importanza nella "produzione del servizio" diventa il personale, "l'interfaccia" col cliente, colui che dà un volto all'impresa e che la rende viva.
- L'avvento di Internet e delle nuove tecnologie web-based ha determinato una vera rivoluzione nel comparto dell'intermediazione turistica. Il contatto con il cliente, avviene attraverso il front-office e rappresenta un momento estremamente importante e delicato per la vendita del pacchetto turistico o del singolo servizio.
- È quindi imprescindibile la sinergia tra tutte le discipline del curriculum poiché tutte le materie possono essere complementari e essenziali all'interno di un indirizzo, quello turistico, che fonda la sua ragion d'essere sulla capacità di relazionarsi, di conoscere i bisogni dei clienti, le loro caratteristiche e tipicità in un'ottica olistica e globale; la figura lavorativa che tale piano di studi forma è quella di un professionista attento, esperto, duttile e rigoroso, capace di inquadrare l'utenza che ha di fronte e di fornirgli un servizio adeguato.
- La vastità di elementi di misurazione, tipica di questa disciplina, permetterà di testare il conseguimento delle competenze.
- Per i futuri professionisti dell'intero comparto turistico, la disciplina, l'ordine ed il comportamento, in generale, saranno oggetto di particolare attenzione al fine di ottenere l'autocontrollo, la responsabilizzazione nella conduzione delle operazioni assegnate e nelle relazioni interpersonali anche tra docente e discente.
- Trasgressioni in questo campo saranno da considerarsi inadatte alla professione, al corretto modo di affrontare la disciplina, il percorso di studi e, quindi, si ripercuoteranno su una valutazione non positiva del profitto.
- Nella valutazione, si terrà inoltre conto della continuità dell'impegno nelle attività scolastiche ed extrascolastiche, della partecipazione al dialogo educativo, della capacità di autocorrezione.

In particolare la valutazione si baserà sui seguenti parametri:

- d valutazione oggettiva derivante dalle prove di verifica effettuate;
- e progressione negli apprendimenti;
- f acquisizione dei saperi essenziali;
- g quantità e qualità delle informazioni possedute;
- h coerenza e coesione delle informazioni riportate;
- i uso del registro linguistico adeguato;
- j capacità di argomentare;
- k capacità di affrontare con metodo critico un tema;
- l uso corretto della terminologia specifica di settore.
- m rispetto delle consegne e delle regole;
- n partecipazione all'attività didattica;
- o dimostrare di avere sufficiente padronanza delle conoscenze, abilità e competenze previste dalla programmazione di dipartimento e dalle linee guida Ministeriali.

Le indicazioni nazionali per il curricolo insistono sulla centralità della persona. Il PTOF dell'IPSAR-IPSEOA di Sassari recepisce in toto le indicazioni del curricolo nazionale e, tra gli obiettivi educativi e didattici generali, evidenzia come la valutazione degli alunni debba "tenere conto della situazione di partenza, nonché dei progressi rilevati rispetto agli obiettivi dell'area cognitiva e non cognitiva". La valutazione del livello di apprendimento verrà effettuata in itinere, in modo graduale, attraverso le esercitazioni svolte in laboratorio, e tenendo conto degli interventi personali degli alunni durante tutta l'attività didattica.

I progressi nell'apprendimento saranno rilevati attraverso un'osservazione sistematica in classe, in laboratorio e, specie nel secondo biennio, in azienda, nell'esecuzione dei lavori proposti e con domande guida.

Per quanto riguarda il comportamento il campo di osservazione e valutazione riguarderà l'area della consapevolezza e della responsabilità relativamente ai seguenti termini di raffronto:

- portare a termine con affidabilità gli impegni presi;
- rispettare le regole convenute;
- aiutare i compagni nel superare le difficoltà (utilizzando anche la metodologia peer-education);
- assumersi la responsabilità dei propri doveri di alunno.

- **Preparazione nulla:**

L'alunno rifiuta sistematicamente di sottoporsi alle verifiche, oppure dichiara di non saper rispondere ai quesiti proposti.

- **Gravemente insufficiente:**
Gravissime lacune nelle competenze e nella conoscenza dei contenuti, uso notevolmente scorretto degli strumenti linguistico espressivi, rilevante difficoltà nell'organizzazione logica, scarsa pertinenza nello svolgimento delle consegne.
- **Insufficiente:**
Conoscenze e competenze frammentarie e non organizzate, linguaggio incerto, poco appropriato, errori di comprensione, preparazione mnemonica e senza rielaborazione, analisi non sempre pertinenti.
- **Sufficiente:**
Conoscenze e competenze essenziali, linguaggio accettabile anche se non sempre appropriato, analisi corrette sotto la guida dell'insegnante.
- **Discreto:**
Conoscenze e competenze sostanzialmente complete, linguaggio appropriato, adeguata capacità d'analisi e sintesi, autonomia nell'organizzazione dello studio.
- **Buono:**
Conoscenze e competenze complete, articolate e precise, linguaggio ricco e appropriato, capacità di analisi e di sintesi efficace, autonomia ed efficacia nell'organizzazione personale delle conoscenze acquisite.
- **Ottimo:**
Conoscenze e competenze complete, precise ed approfondite, registro linguistico corretto, specifico ed articolato, notevoli capacità critiche ed espositive, apporti personali e creativi, completa autonomia organizzativa.
- **Eccellente**
Conoscenze complete, approfondite, coordinate. Rielaborazione corretta e approfondita in modo autonomo, completo e critico.
- Applicazione autonoma e corretta delle conoscenze, con esposizione fluida e utilizzo di linguaggio appropriato.
- Livello avanzato di competenza raggiunto. Piena padronanza e senso critico delle conoscenze ed abilità acquisite.

Della Programmazione fanno parte integrante il Piano Didattico Personalizzato, per ciascuno degli allievi disabili e con DSA e il Piano Didattico Educativo, Per tutti gli alunni con BES.

Premessa:

La presenza di servizi e attrezzature alberghiere adeguate alle esigenze delle persone con disabilità è indice di attenzione, efficienza e professionalità, e non prescindono dall'accoglienza e dal comportamento del personale. Spesso, infatti, oltre agli ostacoli fisici si manifestano deficit di comunicazione, ascolto e comprensione che rendono minore la qualità del servizio. La "mancata educazione al riconoscimento della diversità" spesso genera nel personale alberghiero quell'imbarazzo che lo porta al "non saper comunicare" e al "non saper come comportarsi" di fronte ad una richiesta di un ospite con disabilità

Il programma presenta caratteristiche che lo rendono accessibile anche a studenti con bisogni educativi speciali, con un linguaggio semplice, accessibile e la frequente schematizzazione e visualizzazione dei concetti con la possibilità di avere schede, modulistica in formato digitale.

NORME DI COMPORTAMENTO:

È importante che gli allievi del settore accoglienza turistica imparino a seguire alcune regole basilari nel colloquio, evitando espressioni che sono giudicate da molti particolarmente irritanti, se non offensive, quali ad esempio i termini "handicappato" o "invalido". È meglio usare altri termini come "persona con disabilità" o "diversamente abile", oppure "persona a mobilità ridotta" o comunque persona "disabile". La costruzione di un rapporto cordiale con il cliente e l'esperienza aiuteranno ad identificare i termini più adatti, adottando quelli che lui stesso usa.

- Trattate l'ospite disabile con la stessa disponibilità, riguardo e cortesia riservati agli altri clienti rivolgetevi all'ospite con naturalezza e spontaneità.
- Un atteggiamento amichevole e disponibile è più costruttivo di uno ansioso e imbarazzato, non è richiesta un'attenzione speciale ma un servizio professionale e di qualità che sia in grado di rispondere alle diverse esigenze rivolgetevi direttamente alla persona con disabilità e non ai familiari o agli eventuali accompagnatori non risentitevi se l'ospite con disabilità rifiuta l'aiuto: egli conosce bene ciò che è o non è in grado di fare non abbiate timore di chiedere quale sia il modo migliore per porgere l'aiuto richiesto adattatevi, senza spazientirvi, a tempi più lunghi nel contatto con il cliente.

REGOLAMENTO LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Le esercitazioni pratiche svolgono un ruolo fondamentale nella formazione professionale degli allievi poiché consentono di applicare e di consolidare in laboratorio e durante le manifestazioni esterne ed interne all'Istituto, le norme di etica professionale e le conoscenze tecnico-operative acquisite.

Pertanto, nelle simulazioni di laboratorio sarà richiesto di rispettare rigorosamente le regole di comportamento vigenti nei luoghi di lavoro, per quanto riguarda soprattutto l'obbligo della divisa, il tono della voce, la gestualità, il modo di rapportarsi a compagni e docenti e la professionalità settoriale.

Durante le esercitazioni tutti gli allievi del secondo biennio, devono indossare la divisa regolamentare stabilita all'inizio dell'anno scolastico.

L'attività di ricevimento, propriamente detta accoglienza, si svolge all'interno dell'Istituto negli appositi spazi operativi e vede la presenza di posizione strategica degli allievi impegnati nell'attività programmata dai rispettivi docenti negli appositi calendari di classe.

Questa simulazione consente agli allievi di immedesimarsi nella realtà operativa in cui potrebbero venirsi a trovare una volta effettuata la scelta specifica di settore.

È rigorosamente vietato l'ingresso nei laboratori ai non addetti ai lavori tanto anche per il rigoroso rispetto delle condizioni igienico-sanitario e per il normale svolgimento dell'attività didattica.

È vietato sostare nei pressi della reception e dell'area antistante qualora non sussistano motivazioni di servizio.

Comportamento nel laboratorio dei servizi di accoglienza turistica

Gli studenti durante le esercitazioni indossano la divisa prevista, pulita, in ordine e completa.

Essi sono tenuti a:

- c Rispettare rigorosamente l'etica professionale, parlando a bassa voce e con linguaggio appropriato;
- d Mantenere l'ordine evitando di consumare cibi e/o bevande al bancone in presenza degli utenti e di lasciare carte sui banchi o per terra;
- e Non danneggiare e/o impossessarsi del materiale utilizzato durante l'esercitazione e lasciare in ordine la postazione di lavoro al termine dell'attività..

E' FATTO ASSOLUTO DIVIETO ALLONTANARSI SENZA MOTIVAZIONE E PREVIA AUTORIZZAZIONE DEL DOCENTE.