

I.I.S. "PAOLO FRISI"

Via Otranto angolo Cittadini, 1 - 20157 - MILANO

www.ipsfrisi.it

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DISCIPLINARE DI

Laboratorio di Accoglienza Turistica

Anno Scolastico: 2014-2015

CLASSI 2e - Biennio Comune Servizi per l'Enogastronomia

CORSI: F-G-H-I-P

DOCENTI :

SETTEMBRALE – FULGINITI – FATO - SCIRO

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p>Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione.</p>	<p>Eeguire le operazioni della fase ante.</p> <p>Decodificare un semplice listino prezzi.</p>	<p>La prenotazione (UDA 7)*</p> <p>La fase ante o prenotazione.</p> <p>Le tariffe e il listino prezzi.</p> <p>L'iter della prenotazione.</p> <p>La prenotazione diretta.</p> <p>La prenotazione indiretta.</p> <p>Il foglio prenotazioni, il voucher e la caparra.</p> <p>Registrare e archiviare le prenotazioni.</p>
<p>Gestire in modo consapevole la fase del check-in, utilizzando gli strumenti e la modulistica di settore.</p>	<p>Accogliere clienti con prenotazione o senza prenotazione.</p> <p>Compilare correttamente la modulistica del check-in.</p>	<p>Il check-in (UDA 8)*</p> <p>L'accoglienza del cliente.</p> <p>Il check-in di un cliente con prenotazione.</p> <p>Il cliente senza prenotazione e i gruppi.</p> <p>Le registrazioni di legge.</p>
<p>Assistere il cliente durante la sua permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste.</p>	<p>Fornire informazioni agli ospiti.</p> <p>Compilare correttamente la modulistica del live-in.</p> <p>Assistere il cliente durante la sua permanenza.</p>	<p>Il live-in (UDA 9)*</p> <p>L'assistenza all'ospite.</p> <p>La custodia valori.</p> <p>Il conto d'albergo.</p> <p>La maincourante.</p> <p>La gestione dei reclami.</p>

<p>Gestire la fase del check-out applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia dell'ospite.</p>	<p>Compilare una semplice ricevuta fiscale o una fattura.</p> <p>Congedarsi dal cliente con una comunicazione appropriata.</p>	<p>Il check-out (UDA 10)*</p> <p>La partenza del cliente.</p> <p>Il pagamento del conto.</p> <p>L'emissione del documento fiscale.</p> <p>Il back-office e la gestione dei sospesi.</p> <p><u>*(Anche in lingua straniera ove erogati moduli CLIL).</u></p>
--	--	--

MODALITÀ DI LAVORO	Barrare le caselle
Lezione frontale	X
Lezione con esperti	
Lezione multimediale	X
Lezione pratica	X
Problem solving	X
Metodo induttivo	X
Lavoro di gruppo	X
Discussione guidata	X
Simulazione	X
Esercitazione	X
Studio individuale	X
Visite didattiche	X
Viaggi d'istruzione	X

STRUMENTI DI LAVORO	Barrare le caselle
Manuale	X
Laboratorio multimediale	X
Laboratorio linguistico	X
Lavagna	X
L.I.M.	X
Registratore	
Appunti	X
Carte geografiche	X
Video	X
Palestra	
Fotocopie	X

STRUMENTI DI VERIFICA	Barrare le caselle
Colloquio	X
Interrogazione breve	X
Risposte dal posto	X
Prova in laboratorio	X
Prova pratica	X
Prova strutturata	X
Prova semi-strutturata	X
Relazione	X
Esercizi	X
Compito scritto	X
Compito assegnato a casa	X
Simulazioni	X

VERIFICHE 1° QUADRIMESTRE: Pratiche n° 2

VERIFICHE 2° QUADRIMESTRE: Pratiche n° 2

Tipologia di voto da indicare nello statino: U (UNICO)

OBIETTIVI GENERALI MINIMI DA RAGGIUNGERE AL TERMINE DELL'ANNO SCOLASTICO

Al termine del **secondo** anno del corso di istruzione professionale del settore "Servizi", indirizzo "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera", per la disciplina **laboratorio di Accoglienza Turistica** lo studente dovrà essere in grado di:

1. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di prenotazione;
2. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di accoglienza in hotel e in altri contesti lavorativi.
3. Assistere gli ospiti durante il soggiorno nella maniera più consona alle caratteristiche della struttura (utilizzando, se del caso, una lingua straniera).
4. Conoscere le procedure di emissione del conto e di incasso.
5. Preparare l'archiviazione dei documenti.

CRITERI DI VALUTAZIONE

Le verifiche scritte, pratiche ed orali saranno somministrate e valutate secondo i criteri deliberati dal Collegio dei Docenti e contenuti nel POF del corrente anno scolastico.

Tutte le verifiche scritte saranno corredate da una griglia di valutazione.

Per il secondo anno di corso non sono previsti moduli di programmazione pluridisciplinare.

Milano, 20 settembre 2014

IL COORDINATORE

Prof. Loris Alessandro FATO