

# I.I.S. "PAOLO FRISI"

Via Otranto angolo Cittadini, 1 - 20157 - MILANO

[www.ipsfrisi.it](http://www.ipsfrisi.it)

## **PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DISCIPLINARE DI**

### **Laboratorio di Accoglienza Turistica**

*Anno Scolastico: 2014-2015*

**CLASSI 3 - Servizi per l'Enogastronomia art. Accoglienza Turistica CORSO: I**

**DOCENTI :**

**SETTEMBRALE – FULGINITI – FATO - SCIRO**

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p><b>Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno dell'impresa ricettiva e saper interagire sia con la clientela sia con colleghi di altri reparti.</b></p> <p><b>Utilizzare il mezzo informatico come strumento di lavoro.</b></p> <p><b>Operare autonomamente al Front Office, scegliendo gli strumenti più adatti alla risoluzione dei casi proposti.</b></p> <p><b>Simulare l'apertura di un albergo tenendo in considerazione le responsabilità connesse con l'attività alberghiera.</b></p> <p><b>Elaborare l'organigramma di un'impresa di medie dimensioni.</b></p>	<p>Sapersi presentare in servizio in modo adeguato.</p> <p>Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela.</p> <p>Essere in grado di compilare correttamente la modulistica di settore.</p> <p>Utilizzare i software gestionali.</p> <p>Riconoscere le responsabilità connesse con l'attività alberghiera.</p> <p>Decodificare l'organigramma di una struttura ricettiva.</p>	<p><b>LAVORARE AL FRONT OFFICE*</b></p> <p><b>Il Front Office (Uda 1.1)</b></p> <p>Il ruolo del receptionist al Front Office.</p> <p>La prenotazione.</p> <p>Il Check-in.</p> <p>Il check-out e la fase "post".</p> <p><b>I software gestionali (Uda 1.2)</b></p> <p>Opera-Fidelio</p> <p>Nuconga</p> <p>Hotelpx</p> <p><b>LA GESTIONE DELLA MODERNA AZIENDA ALBERGHIERA*</b></p> <p><b>L'apertura di un albergo e la sua organizzazione. (Uda 2.1)</b></p> <p>L'azienda alberghiera.</p> <p>L'apertura di un albergo.</p> <p>Le responsabilità dell'albergatore.</p> <p>L'organizzazione alberghiera.</p> <p>La direzione generale d'albergo</p>

<p><b>Individuare la formula di gestione più adatta per il proprio albergo.</b></p> <p><b>Essere in grado di scegliere quali servizi alberghieri è opportuno affidare in outsourcing.</b></p>	<p>Riconoscere i requisiti fondamentali necessari per costituire un consorzio alberghiero e farne parte.</p> <p>Identificare le principali caratteristiche di una catena alberghiera.</p> <p>Riconoscere i principali servizi che possono essere gestiti insieme ad altre aziende.</p>	<p><b>Le catene alberghiere (Uda 2.2)</b></p> <p>La tipologia di catene alberghiere</p> <p>Il franchising e le altre formule di aggregazione d'impresa</p> <p>L'outsourcing in hotel.</p>
<p><b>Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico.</b></p> <p><b>Scegliere il sistema di promozione più indicato per commercializzare un prodotto turistico.</b></p>	<p>Classificare gli attori del turismo.</p> <p>Classificare i canali di distribuzione.</p>	<p><b>LA DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO</b></p> <p><b>Il prodotto turistico e i canali di distribuzione (Uda 3.1)</b></p> <p>Il prodotto turistico</p> <p>I canali di distribuzione</p>
<p><b>Essere in grado di accogliere il cliente scegliendo servizi adeguati alle sue esigenze.</b></p> <p><b>Simulare l'apertura di un'agenzia di viaggi, tenendo in considerazione l'esatta procedura da seguire.</b></p>	<p>Elaborare l'organigramma di un'agenzia di viaggi di piccole e grandi dimensioni.</p> <p>Decodificare il contratto di vendita di un pacchetto turistico.</p>	<p><b>Le agenzie di Viaggi (Uda 3.2)</b></p> <p>L'agenzia di viaggi</p> <p>L'apertura di una agenzia di viaggi.</p> <p>Il tour operator.</p> <p>L'agenzia dettagliante (retailer).</p> <p>L'organigramma di una agenzia di viaggi.</p> <p>Il contratto di viaggio.</p>

<p><b>Gestire i rapporti tra albergo e agenzia di viaggi.</b></p> <p><b>Essere in grado di scegliere la tipologia di rapporto di collaborazione tra agenzia di viaggi e albergo più adatta alle esigenze della struttura ricettiva.</b></p> <p><b>Essere in grado di consigliare al cliente l'itinerario di viaggio utilizzando il mezzo di trasporto più adatto.</b></p> <p><b>Essere in grado di ricercare correttamente e consigliare orari di navi, aerei, traghetti e treni.</b></p>	<p>Compilare correttamente un voucher</p> <p>Calcolare la commissione al lordo e al netto.</p> <p>Compilare un estratto conto.</p> <p>Compilare tramite internet, o mezzi elettronici, un biglietto per qualunque vettore.</p>	<p><b>I rapporti tra agenzie di viaggio e albergo (Uda 3.3)</b></p> <p>La collaborazione tra albergo e agenzia di viaggio.</p> <p>Le tipologie di contratto.</p> <p>Il voucher</p> <p>Casi professionali</p> <p><b>I vettori (Uda 3.4)</b></p> <p>Il trasporto aereo</p> <p>Il trasporto ferroviario.</p> <p>Il trasporto su strada.</p> <p>Il trasporto marittimo, fluviale e lacuale.</p> <p><u>*(Anche in lingua straniera ove erogati moduli CLIL).</u></p>
---	--	---

MODALITÀ DI LAVORO	Barrare le caselle
Lezione frontale	<b>X</b>
Lezione con esperti	
Lezione multimediale	<b>X</b>
Lezione pratica	<b>X</b>
Problem solving	<b>X</b>

Metodo induttivo	X
Lavoro di gruppo	X
Discussione guidata	X
Simulazione	X
Esercitazione	X
Studio individuale	X
Visite didattiche	X
Viaggi d'istruzione	X

<b>STRUMENTI DI LAVORO</b>	<b>Barrare le caselle</b>
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

<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>	<b>Barrare le caselle</b>
Colloquio	X
Interrogazione breve	X
Risposte dal posto	X
Prova in laboratorio	X

Prova pratica	<b>X</b>
Prova strutturata	<b>X</b>
Prova semi-strutturata	<b>X</b>
Relazione	<b>X</b>
Esercizi	<b>X</b>
Compito scritto	<b>X</b>
Compito assegnato a casa	<b>X</b>
Simulazioni	<b>X</b>

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

1. Conoscere ed utilizzare le principali tecniche di accoglienza in tutto il ciclo del cliente;
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 i principali pacchetti gestionali.
5. Conoscere la moderna organizzazione alberghiera;
6. Conoscere i principali attori del turismo e i loro rapporti.

### **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.

## **PROGRAMMAZIONE PLURIDISCIPLINARE**

### **DISCIPLINE COINVOLTE**

Scienza e cultura dell'alimentazione / Laboratorio di servizi di accoglienza turistica

### **N. ORE PREVISTE**

2 ore settimanali in codocenza

### **OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE**

Promozione delle risorse enogastronomiche territoriali.

### **CONTENUTI**

Storia e geografia del turismo enogastronomico italiano.  
Conoscenza delle risorse enogastronomiche territoriali e nazionali, con le relative mappe enogastronomiche regionali ed itinerari enogastronomici.  
Servizi alla clientela.

### **NOTE**

Verranno organizzate uscite didattiche sul territorio dagli studenti.

Milano, 4 ottobre 2014

IL COORDINATORE



Prof. Loris Alessandro FATO