

**I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)**

Disciplina: Accoglienza Turistica

A.S. 2019/2020

Docente: Lorenzo Costanza

Classe 1^D eno

**MODULO 1. IL FENOMENO TURISTICO** tempi: ott/nov

Libro di testo: Benvenuti da noi plus - L.Evangelisti, P. Malandra - Pearson - Paramond

<b>ABILITA'</b>	<b>OBIETTIVI MINIMI</b>	<b>CONTENUTI</b>	<b>METODI STRUMENTI</b>	<b>VERIFICHE</b>	<b>COLLEGAMENTI INTERDISCIPLINARI</b>
Riconoscere le differenze fra le varie tipologie di turismo	Distinguere le varie forme di turismo Comprendere l'importanza del fenomeno turistico	Turista ed escursionista Forme di Turismo Dialoghi in lingua straniera	Libro di testo Filmati Lim Internet Film Cataloghi Brochures	Scritte Orali	Lingue straniere

**I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)**

Disciplina: Accoglienza Turistica

A.S. 2019/2020

Docente: Lorenzo Costanza

Classe 1<sup>^</sup>D eno

**MODULO 2. IL MONDO DELL'ACCOGLIENZA E DELL'OSPITALITA'** tempi: nov/dic

Libro di testo: Benvenuti da noi plus - L.Evangelisti, P. Malandra - Pearson - Paramond

<b>ABILITA'</b>	<b>OBIETTIVI MINIMI</b>	<b>CONTENUTI</b>	<b>METODI STRUMENTI</b>	<b>VERIFICHE</b>	<b>COLLEGAMENTI INTERDISCIPLINARI</b>
Conoscere le varie strutture ricettive Capire come avviene l'attribuzione delle stelle agli alberghi Conoscere i principali fattori che influiscono sulle tariffe alberghiere	Conoscere le caratteristiche principali delle più diffuse tipologie di strutture ricettive Comprendere in base a quali criteri avviene la classificazione degli alberghi in Italia Conoscere i principali fattori che influiscono sulle tariffe alberghiere	Il ciclo operativo delle strutture ricettive Le strutture ricettive in Italia La classificazione degli alberghi in Italia Dialoghi in lingua straniera I fattori che influiscono sulle tariffe alberghiere	Libro di testo Filmati Lim Internet Film Cataloghi Brochures	Scritte Orali	Lingue straniere

## I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)

Disciplina: Accoglienza Turistica

A.S. 2019/2020

Docente: Lorenzo Costanza

Classe 1^D eno

MODULO 3. IL FRONT OFFICE tempi: gen/feb

Libro di testo: Benvenuti da noi plus - L.Evangelisti, P. Malandra - Pearson - Paramount

ABILITA'	OBIETTIVI MINIMI	CONTENUTI	METODI STRUMENTI	VERIFICHE	COLLEGAMENTI INTERDISCIPLINARI
Conoscere la struttura organizzativa di Front e Back Office e le mansioni di ciascun addetto Saper individuare le varie figure professionali che operano nel reparto Essere in grado di presentarsi e relazionarsi in modo consono al ruolo di addetto alla reception	Comprendere come opera un tipico reparto di Ricevimento ed individuare le principali caratteristiche delle figure professionali che vi lavorano Individuare i rapporti che il Front Office intrattiene con gli altri reparti dell'albergo	Front Line e Front Office Il team del Front Office L'etica Professionale Dialoghi in lingua straniera	Libro di testo Filmati LIM Internet Film Cataloghi Brochures Esercitazioni Pratiche Simulazioni Modulistica di Reparto	Scritte Orali  Esercitazioni Pratiche  Simulazioni	Lingue straniere, diritto

## I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)

**Disciplina:** Accoglienza Turistica

A.S. 2019/2020

**Docente:** Lorenzo Costanza

Classe 1<sup>^</sup>D eno

**MODULO 4. LA COMUNICAZIONE IN ALBERGO** tempi: mar/apr

**Libro di testo:** Benvenuti da noi plus - L.Evangelisti, P. Malandra - Pearson - Paramond

<b>ABILITA'</b>	<b>OBIETTIVI MINIMI</b>	<b>CONTENUTI</b>	<b>METODI STRUMENTI</b>	<b>VERIFICHE</b>	<b>COLLEGAMENTI INTERDISCIPLINARI</b>
Saper comunicare in modo professionale  Essere in grado di instaurare un rapporto empatico con il cliente	Conoscere le caratteristiche della comunicazione verbale, non verbale e paraverbale e saperle utilizzare secondo l'etica professionale Saper comunicare in modo professionale Essere in grado di instaurare un rapporto empatico con il cliente	Il processo comunicativo La comunicazione verbale, non verbale, paraverbale L'empatia La comunicazione telefonica Dialoghi in lingua straniera	Libro di testo Filmati LIM Internet Film Cataloghi Brochures Esercitazioni Pratiche Simulazioni Modulistica di Reparto	Scritte Orali Esercitazioni Pratiche  Simulazioni	Lingue straniere, Italiano

**I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)**

**Disciplina: Accoglienza Turistica**

A.S. 2019/2020

**Docente: Lorenzo Costanza**

Classe 1<sup>^</sup>D eno

**MODULO 5. IL CICLO CLIENTI tempi: apr/giu**

**Libro di testo: Benvenuti da noi plus - L.Evangelisti, P. Malandra - Pearson - Paramond**

<b>ABILITA'</b>	<b>OBIETTIVI MINIMI</b>	<b>CONTENUTI</b>	<b>METODI STRUMENTI</b>	<b>VERIFICHE</b>	<b>COLLEGAMENTI INTERDISCIPLINARI</b>
Saper accogliere un ospite Eseguire operazioni relative alla fase di check-in del ciclo cliente Conoscere gli elementi di base della modulistica alberghiera	Conoscere le caratteristiche delle fasi del ciclo cliente Saper compilare in modo corretto parte della modulistica utilizzata in reparto	Il ciclo cliente in albergo: fasi Compilazione modulistica di reparto	Lezione Frontale Libro di testo Filmati LIM Internet Film Cataloghi Brochures Esercitazioni Pratiche Simulazioni Modulistica di Reparto	Scritte Orali  Esercitazioni Pratiche  Simulazioni	Lingue, Italiano, Diritto

**I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)**

A.S. 2019/2020

Classe 1<sup>^</sup>D eno

**ASSE STORICO-SOCIALE**

<b>COMPETENZE</b>	<b>MODULI</b>
Comprendere l'evoluzione del fenomeno turistico, individuare le nuove tendenze della domanda turistica e l'evolversi dell'offerta	1-2

**I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)**

A.S. 2019/2020

Classe 1<sup>^</sup>D eno

**ASSE MATEMATICO**

<b>COMPETENZE</b>	<b>MODULI</b>
Individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi	4-5-6
Analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi	5-6

**ASSE SCIENTIFICO-TECNOLOGICO**

<b>COMPETENZE</b>	<b>MODULI</b>
Comprendere il ruolo strategico dei mezzi tecnologici per la promozione di località turistiche e di aziende operanti nel comparto turistico	1-2-3-5-6

**I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)**

A.S. 2019/2020

Classe 1<sup>^</sup>D eno

ASSE DEI LINGUAGGI

Leggere, comprendere ed interpretare testi scritti di vario tipo	1-2-3-4-5
Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi	1-2-3-4-5
Utilizzare una lingua straniera per i principali scopi comunicativi ed operativi	1-2-3-4-5