



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



<b>A.S. 2020/2021</b>	<b>Disciplina LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA</b>
<b>Docente MATERASSI CLAUDIA</b>	<b>Classe IC ENO</b>
<b>Libro di testo: BENVENUTI DA NOI PLUS</b>	
<b>Strumenti: Lezioni frontali e partecipate con discussioni ed interventi, classe capovolta, libro di testo, slides fornite dal docente caricate su classroom, fotocopie, esercitazioni in laboratorio di informatica, ricerche individuali, esercitazioni con la modulistica, video.</b>	

**Modulo 1 – IL SISTEMA TURISMO**

<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze essenziali</b>	<b>Abilità minime</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodi dell'anno scolastico</b>	<b>Modalità di verifica</b>
1. Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, pro-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategie di comunicazione del prodotto</li> <li>• Principi di ecoturismo</li> <li>• Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato.</li> <li>• Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del</li> </ul>	<b>Unità 1:</b> - Etica professionale e comportamento - Nascita e sviluppo del turismo - Le tipologie di turismi - Turismo e mercato	Settembre- Ottobre- Novembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prove pratiche sulla modulistica</li> <li>• verifiche scritte</li> <li>• simulazioni pratiche</li> <li>• verifiche orali ( DSA, BES ed H</li> </ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599

Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



<p>muovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche</p> <p>2. Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione</p> <p>4. Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati</p>	<p>uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela</li> <li>• Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio</li> </ul>	<p>prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concetti di sostenibilità e certificazione</li> <li>• Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.</li> <li>• Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti</li> <li>• Utilizzare il pacchetto office: programma di scrittura ed elaborazione dati</li> <li>• Rilevare i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione</li> </ul>	<p>turistico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promuovere il turismo nel proprio territorio</li> <li>- Le tipologie di strutture ricettive</li> <li>- Aspetti normativi del turismo italiano</li> <li>- La classificazione delle strutture ricettive</li> <li>- Principi, regole e tecniche di settore dell'area turistico-alberghiera</li> </ul>	<p>programmate)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavori individuali</li> </ul>
--	---	---	--	--



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599

Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Cod. fisc.: **81002090496**

Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



<p>11. Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>	<p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>	<p>di prodotti e servizi</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>			
--	--	---	--	--	--



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



## Modulo 2 - L'ALBERGO

Competenze	Conoscenze essenziali	Abilità minime	Contenuti	Tempi e periodi dell'anno scolastico	Modalità di verifica
<p>2. Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione</p> <p>3. Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecniche di realizzazione, lavorazione ed erogazione del prodotto/servizio</li> <li>Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica</li> </ul> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decre-</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti</li> <li>Rilevare i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione di prodotti e servizi</li> <li>Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'albergo</li> <li>L'organizzazione e i reparti dell'albergo</li> <li>Il reparto piani</li> </ul>	<p>Novembre - Dicembre - Gennaio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>prove pratiche sulla modulistica</li> <li>verifiche scritte</li> <li>simulazioni pratiche</li> <li>verifiche orali (DSA, BES ed H programmate)</li> <li>lavori individuali</li> </ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



24/05/18,allegato 2G	to n.92 del 24/05/18,allegato 2G	di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio  <i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i>			
----------------------	----------------------------------	--	--	--	--

### Modulo 3 – LA COMUNICAZIONE

Competenze	Conoscenze essenziali	Abilità minime	Contenuti	Tempi e periodi dell'anno scolastico	Modalità di verifica
6. Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principali tecniche di comunicazione e relazioni interdisciplinari e interculturali</li> <li>Principali tecniche di comunicazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in L2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il ciclo del cliente</li> <li>- La comunicazione</li> <li>- La comunicazione orale</li> <li>- La comunicazione scritta</li> </ul>	Febbraio - Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>prove pratiche sulla modulistica</li> <li>verifiche scritte</li> <li>simulazioni pratiche</li> <li>verifiche orali</li> </ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599

Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Cod. fisc.: **81002090496**

Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



[einaudiceccherelli.edu.it](http://einaudiceccherelli.edu.it)

<p>idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche</p> <p>9. Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>	<p>scritta, verbale e digitale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive</li> <li>• Tipologie di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive:aspetti gestionali e dei flussi informativi</li> </ul> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione</li> <li>• Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste</li> <li>• Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva</li> <li>• Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto</li> </ul> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>			<p>( DSA, BES ed H programmate)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lavori individuali</li> </ul>
--	---	--	--	--	--



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



	24/05/18, allegato 2G				
--	-----------------------	--	--	--	--

## Modulo 4 – IL FRONT OFFICE

Competenze	Conoscenze essenziali	Abilità minime	Contenuti	Tempi e periodi dell'anno scolastico	Modalità di verifica
<p>6. Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche</p> <p>9. Gestire tutte le fasi del ciclo cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive</li> <li>• Tipologie di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi</li> <li>• Principali tecniche di comunicazione e relazione interpersonali e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione</li> <li>• Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva</li> <li>• Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il front office</li> <li>- la fase ante al front office</li> <li>- Tariffe e arrangiamenti</li> <li>- le prenotazioni alberghiere</li> <li>- Tecniche di tutela dell'albergo</li> </ul>	Marzo – Aprile - Maggio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prove pratiche sulla modulistica</li> <li>• verifiche scritte</li> <li>• simulazioni pratiche</li> <li>• verifiche orali ( DSA, BES ed H programmate)</li> <li>• lavori individuali</li> </ul>



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599

Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)

Cod. fisc.: **81002090496**

Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



<p>applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>	<p>interculturali</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale</li><li>• Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera</li><li>• Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente</li></ul>	<p>di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>			
---	---	--	--	--	--



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



	<p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del 24/05/18, allegato 2G</i></p>				
--	---	--	--	--	--