



**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; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



A.S. 2020/2021	Disciplina LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA
Docente MATERASSI CLAUDIA	Classe IC ENO
Libro di testo: BENVENUTI DA NOI PLUS	
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.	

Modulo 1 – IL SISTEMA TURISMO

Competenze	Conoscenze essenziali	Abilità minime	Contenuti	Tempi e periodi dell'anno scolastico	Modalità di verifica
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"> • Strategie di comunicazione del prodotto • Principi di ecoturismo • Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato. • Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del 	<p><u>Unità 1:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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"> • prove pratiche sulla modulistica • verifiche scritte • simulazioni pratiche • verifiche orali (DSA, BES ed H



**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; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT

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



einaudiceccherelli.edu.it

<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"> • Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela • Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio 	<p>prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetti di sostenibilità e certificazione • Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza. • Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti • Utilizzare il pacchetto office: programma di scrittura ed elaborazione dati • Rilevare i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione 	<p>turistico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promuovere il turismo nel proprio territorio - Le tipologie di strutture ricettive - Aspetti normativi del turismo italiano - La classificazione delle strutture ricettive - Principi, regole e tecniche di settore dell'area turistico-alberghiera 	<p>programmate)</p> <ul style="list-style-type: none"> • lavori individuali
--	---	---	--	--



**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; 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; 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"> Tecniche di realizzazione, lavorazione ed erogazione del prodotto/servizio Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decre-</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti 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 Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi 	<ul style="list-style-type: none"> L'albergo L'organizzazione e i reparti dell'albergo Il reparto piani 	<p>Novembre - Dicembre - Gennaio</p>	<ul style="list-style-type: none"> prove pratiche sulla modulistica verifiche scritte simulazioni pratiche verifiche orali (DSA, BES ed H programmate) lavori individuali



**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; 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"> Principali tecniche di comunicazione e relazioni interdisciplinari e interculturali Principali tecniche di comunicazione 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> - Il ciclo del cliente - La comunicazione - La comunicazione orale - La comunicazione scritta 	Febbraio - Marzo	<ul style="list-style-type: none"> prove pratiche sulla modulistica verifiche scritte simulazioni pratiche verifiche orali



**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; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT

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



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"> • Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive • Tipologie di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive:aspetti gestionali e dei flussi informativi <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale decreto n.92 del</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione • Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste • Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva • 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 <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"> • lavori individuali
--	---	--	--	--	--



**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; 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"> • Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive • Tipologie di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi • Principali tecniche di comunicazione e relazione interpersonali e 	<ul style="list-style-type: none"> • Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione • Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva • Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia 	<ul style="list-style-type: none"> - Il front office - la fase ante al front office - Tariffe e arrangiamenti - le prenotazioni alberghiere - Tecniche di tutela dell'albergo 	Marzo – Aprile - Maggio	<ul style="list-style-type: none"> • prove pratiche sulla modulistica • verifiche scritte • simulazioni pratiche • verifiche orali (DSA, BES ed H programmate) • lavori individuali



**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; 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">• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale• Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera• Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente	<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; 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>				
--	---	--	--	--	--