



**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 II C 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 - L'ALBERGO

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 idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle	<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 	<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 prefe- 	L'albergo L'organizzazione e i reparti dell'albergo Housekeeping Il mondo del front office	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**



<p>prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche</p> <p>1. 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 ex decreto n.92 del 24/05/18, allegato 2G</i></p>	<p>flussi informativi</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale ex decreto n.92 del 24/05/18, allegato 2G</i></p>	<p>renze e richieste</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 ex decreto n.92 del 24/05/18, allegato 2G</i></p>			<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**



einaudiceccherelli.edu.it

Modulo 2 – LA FASE ANTE AL 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>3 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>- Principali tecniche di comunicazione e relazioni interdisciplinari e interculturali</p> <p>- Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive</p> <p>- Tipologie di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale ex de-</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 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 valorizzare il servizio offerto 	<p>La fase ante al front office:</p> <ul style="list-style-type: none"> le informazioni alberghiere le prenotazioni alberghiere Tariffe e arrangamenti Le tecniche di tutela dell'albergo Le prenotazioni indirette Le prenotazioni dirette <p>Il check-in:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'arrivo del cliente L'accoglienza dei diversi tipi di clienti 	<p>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**



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

Modulo 3 – IL LIVE IN

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 idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche	<ul style="list-style-type: none"> Principali tecniche di comunicazione e relazioni interdisciplinari e interculturali Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive Tipologie di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi 	<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 	<p>Il live-in:</p> <ul style="list-style-type: none"> i servizi del front office il servizio ristorazione la contabilità clienti 	Febbraio - Marzo	<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**



einaudiceccherelli.edu.it

<p>9. Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Managment, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale</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 ex decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fattori di rischio professionale e ambientale • Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale ex decreto n.92 del 24/05/18,allegato 2G</i></p>	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro,dell’ambiente e del territorio • Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili) <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale ex 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 4 – CHECK-OUT E POST CHECK-OUT

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 applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principali tecniche di comunicazione e relazioni interdisciplinari e interculturali • Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive • Tipologie di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi 	<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 	Il Check-out e il post Check-out	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>le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale ex decreto n.92 del 24/05/18, allegato 2G</i></p>	<p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale ex decreto n.92 del 24/05/18, allegato 2G</i></p>	<p>fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto</p> <p><i>Risultati di apprendimento percorso quinquennale ex decreto n.92 del 24/05/18, allegato 2G</i></p>			
--	--	---	--	--	--