

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

Disciplina: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

A. S. 2020/21

MOD. n.1 " Il Marketing"

Docente: Girolami Virginia

Classe V ind. "Accoglienza Turistica"

Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - Quinto anno- di F. Giani Ed. Le Monnier Scuola

| ABILITA' | OBIETTIVI MINIMI | CONTENUTI | METODI E STRUMENTI | VERIFICHE | RECUPERO |
|--|--|---|---|--|-------------------|
| <p>Comprendere il Marketing mix di una struttura ricettiva Individuare gli strumenti di Marketing utilizzati dalle strutture ricettive</p> | <p>Comprendere i concetti fondamentali del Marketing: Individuare i principali aspetti della promozione sul web e sui social della struttura ricettiva</p> | <p>Marketing: concetti fondamentali Il Marketing in albergo Il Web Marketing Il sito web dell'albergo La web reputation Piano di Marketing: cenni</p> | <p>Lezioni frontali. DDI. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Ricerche on-line. Ricerche individuali e/o di gruppo. Lavori di gruppo. Problem solving. Dialoghi in Lingua straniera Libro di testo. LIM. PC. Internet. Back Office. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati. Film. Partecipazione ad eventi e fiere.</p> | <p>Scritte Pratiche Orali Ricerche individuali e/o di gruppo</p> | <p>In itinere</p> |

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

Disciplina: Laboratorio di *ACCOGLIENZA TURISTICA*

A. S. 2020/21

MOD. n.2 " La comunicazione"

Docente: Girolami Virginia

Classe V Ind. Accoglienza Turistica

Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - Quinto anno- di F. Giani

Ed. Le Monnier Scuola

| ABILITA' | OBIETTIVI MINIMI | CONTENUTI | METODI E STRUMENTI | VERIFICHE | RECUPERO |
|---|--|---|--|--|-------------------|
| <p>Promuovere i servizi della struttura ricettiva utilizzando appropriate tecniche comunicative Cogliere gli aspetti salienti delle politiche tariffarie Individuare e valorizzare le migliori strategie di vendita sul web</p> | <p>Conoscere i principali canali pubblicitari nel settore alberghiero Individuare le principali strategie pubblicitarie per la struttura ricettiva</p> | <p>Le aree di comunicazione di impresa La comunicazione esterna-la pubblicità Internet Strategie pubblicitarie interne Le iniziative promozionali Le relazioni pubbliche Il pricing alberghiero</p> | <p>Lezioni frontali. DDI. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Ricerche on-line. Ricerche individuali e/o di gruppo. Lavori di gruppo. Problem solving. Dialoghi in Lingua straniera Libro di testo LIM. PC. Internet. Back Office. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati. Film. Partecipazione ad eventi e fiere.</p> | <p>Scritte Pratiche Orali Ricerche individuali e/o di gruppo</p> | <p>In itinere</p> |

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

Disciplina: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

A. S. 2020/21

Docente: Girolami Virginia

MOD. n.3 " Il sistema di Qualità"

Classe V Ind. Accoglienza Turistica

Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - Quinto anno- di F. Giani Ed. Le Monnier Scuola

| ABILITA' | OBIETTIVI MINIMI | CONTENUTI | METODI E STRUMENTI | VERIFICHE | RECUPERO |
|---|---|---|---|---|-------------------|
| <p>Riconoscere gli scopi, le metodologie e le procedure dei sistemi di qualità aziendale attuati nel comparto alberghiero</p> <p>Riconoscere il valore delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, Emas e dei Marchi di Qualità</p> | <p>Riconoscere il valore delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, Emas e dei Marchi di Qualità</p> <p>Saper redigere un Questionario di Soddisfazione destinato agli ospiti di un hotel</p> <p>Conoscere gli aspetti salienti del turismo sostenibile e del turismo responsabile</p> | <p>Il sistema di Qualità: concetti fondamentali</p> <p>Il Ciclo di Deming</p> <p>La certificazione di Qualità</p> <p>La Customer Satisfaction</p> <p>I Questionari di soddisfazione</p> <p>Gli enti di accreditamento</p> <p>Le norme riguardanti i sistemi di qualità</p> <p>Le norme riguardanti i sistemi di gestione ambientale</p> <p>Il turismo sostenibile e responsabile; la valorizzazione del territorio</p> <p>I Marchi di Qualità</p> <p>Il Mystery Guest</p> | <p>Lezioni frontali. DDI.</p> <p>Esercitazioni pratiche.</p> <p>Simulazioni. Ricerche on-line.</p> <p>Ricerche individuali e/o di gruppo.</p> <p>Lavori di gruppo.</p> <p>Problem solving.</p> <p>Dialoghi in Lingua straniera</p> <p>Libro di testo LIM. PC.</p> <p>Internet.</p> <p>Back Office. Questionari di Soddisfazione.</p> <p>Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati.</p> <p>Film. Partecipazione ad eventi e fiere.</p> | <p>Scritte</p> <p>Pratiche</p> <p>Orali</p> <p>Ricerche individuali e/o di gruppo</p> | <p>In itinere</p> |

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

Disciplina: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

A. S. 2020/21

Docente: Girolami Virginia

MOD. n.4 " L'albergatore e le leggi"

Classe V Ind. Accoglienza Turistica

Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - Quinto anno- di F. Giani Ed. Le Monnier Scuola

| ABILITA' | OBIETTIVI MINIMI | CONTENUTI | METODI E STRUMENTI | VERIFICHE | RECUPERO |
|---|---|---|--|---|-------------------|
| <p>Conoscere gli obblighi burocratici richiesti per avviare, trasformare o cessare un'attività ricettiva</p> <p>Gestire i rapporti con i clienti nel rispetto della normativa attinente al settore turistico ricettivo</p> <p>Valutare le caratteristiche e i servizi di una struttura alberghiera in riferimento alla classificazione e alla tipologia</p> | <p>Conoscere i diritti e i doveri dell'albergatore in ogni fase del ciclo cliente</p> <p>Comprendere i principali step previsti per l'apertura di una struttura ricettiva</p> | <p>Apertura e cessazione di un'attività ricettiva</p> <p>La SCIA</p> <p>L'accessibilità della struttura</p> <p>Il regime di liberalizzazione delle tariffe</p> <p>La chiusura dell'attività</p> <p>La regolamentazione dei rapporti con il cliente</p> <p>La fase ante: Il contratto d'albergo. La caparra.</p> <p>La fase Check-in: la notifica degli ospiti; il trattamento dei dati personali.</p> <p>La fase Live-in.</p> <p>Le fasi Check-out e Post</p> <p>L'imposta di soggiorno</p> <p>Il Modello Istat C-59</p> <p>Classificazione alberghiera: evoluzione della normativa</p> | <p>Lezioni frontali. DDI.</p> <p>Esercitazioni pratiche.</p> <p>Simulazioni. Ricerche on-line.</p> <p>Ricerche individuali e/o di gruppo.</p> <p>Lavori di gruppo.</p> <p>Problem solving.</p> <p>Dialoghi in Lingua straniera</p> <p>Libro di testo LIM. PC.</p> <p>Internet.</p> <p>Back Office. Questionari di Soddisfazione.</p> <p>Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati.</p> <p>Film.</p> <p>Partecipazione ad eventi.</p> | <p>Scritte</p> <p>Pratiche</p> <p>Orali</p> <p>Ricerche individuali e/o di gruppo</p> | <p>In itinere</p> |

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

Disciplina: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

A. S. 2020/21

MOD. n.5 " La direzione dell'albergo"

Docente: Girolami Virginia

Classe V Ind. Accoglienza Turistica

Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - Quinto anno- di F. Giani Ed. Le Monnier Scuola

| ABILITA' | OBIETTIVI MINIMI | CONTENUTI | METODI E STRUMENTI | VERIFICHE | RECUPERO |
|--|--|---|---|--|-----------------|
| Interpretare al meglio il proprio ruolo all'interno dell'azienda in cui si lavora Valutare le politiche del personale adottate dall'impresa Relazionarsi in modo positivo con i colleghi di lavoro | Conoscere la figura del direttore d'albergo, le mansioni, la formazione Interpretare al meglio il proprio ruolo all'interno dell'azienda in cui si lavora Comprendere il concetto di Outsourcing | La professione del direttore d'albergo: le mansioni; le competenze; la formazione. La gestione delle risorse umane: il personale come fattore competitivo. L'outsourcing. | Lezioni frontali. DDI. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Ricerche on-line. Ricerche individuali e/o di gruppo. Lavori di gruppo. Problem solving. Dialoghi in Lingua straniera Libro di testo LIM. PC. Internet. Back Office. Questionari di Soddisfazione. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati. Film. Partecipazione ad eventi. | Scritte Pratiche Orali Ricerche individuali e/o di gruppo | In itinere |

