



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

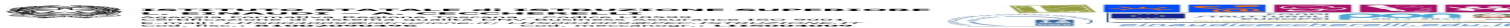
Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599
 Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001
 E-mail: LIIS004009@istruzione.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
 Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



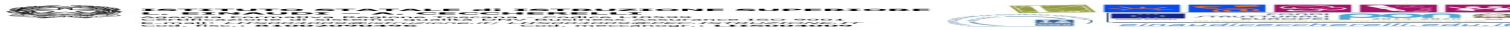
einaudiceccherelli.edu.it

| | |
|--|---|
| A.S. 2021/22 | Disciplina: Lab. Accoglienza Turistica |
| Docente: Girolami Virginia | Classe: ID Eno |
| Libro di testo: “Benvenuti da noi Plus” di L.Evangelisti/P.Malandra Ed. Pearson | |
| Strumenti: Lezioni frontali. LIM. PC. Internet. Front Office. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Elaborati multimediali. Ricerche individuali e/o di gruppo. Lavori di gruppo. Problem solving. DDI. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Video e filmati. Film. | |

| Modulo 1 | | Il turismo | | |
|--|---|--|---|---|
| Competenze | Conoscenze | Abilità | Contenuti | Tempi e periodo dell'anno scolastico |
| Definizione di turismo Linguaggio tecnico turistico Risorse naturalistiche e parchi del proprio territorio Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona | Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche e artistiche presenti nel proprio territorio | Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia Identificare le risorse ambientali del proprio territorio Individuare le risorse storico-artistiche e culturali del proprio territorio | Terminologia turistica Tipologie di turismo I bisogni e la domanda turistica I beni e l'offerta turistica Risorse naturalistiche e i parchi Le località d'arte e d'interesse turistico | Settembre/novembre |

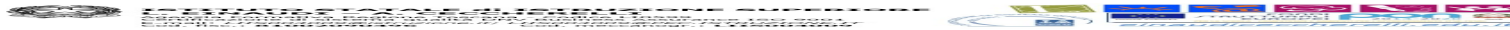


| Modulo 2 | | Le strutture ricettive | | |
|--|--|---|--|---|
| Competenze | Conoscenze | Abilità | Contenuti | Tempi e periodo dell'anno scolastico |
| Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia ricettiva o ristorativa | Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico Strutture ricettive | Identificare le strutture ricettive e di ospitalità Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive | Classificazione delle strutture ricettive Le tipologie di strutture ricettive Le strutture ricettive semoventi I resort | Novembre/dicembre |



| Modulo 3 | I servizi e l'organizzazione dell'hotel | | | |
|---|---|--|---|---|
| Competenze | Conoscenze | Abilità | Contenuti | Tempi e periodo dell'anno scolastico |
| Acquisire consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo | Gli spazi e i reparti di un hotel I servizi alberghieri principali e complementari Le principali figure professionali di un hotel | Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera Decodificare un semplice organigramma di albergo | Caratteristiche e spazi operativi dell'albergo Le camere d'albergo La ristorazione e i servizi complementari L'organigramma e la room division L'housekeeping | Dicembre/ febbraio |

| Modulo 4 | Il Front Office e il Back Office | | | |
|---|---|---|---|---|
| Competenze | Conoscenze | Abilità | Contenuti | Tempi e periodo dell'anno scolastico |
| Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendo presentarsi e comunicare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato | <p>Il reparto Front e Back Office con relativi spazi e attrezzature</p> <p>Le diverse figure professionali che operano all'interno del Front Office</p> <p>La comunicazione e l'etica professionale</p> | <p>Identificare e utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore</p> <p>Riconoscere le figure e le funzioni del personale del Front Office</p> <p>Identificare le doti fondamentali degli addetti al Front Office</p> | <p>Front Office e Back office</p> <p>Figure professionali</p> <p>Comunicazione ed etica professionale</p> | Febbraio /marzo |



| Modulo 5 | | La comunicazione in hotel | | |
|--|--|--|--|---|
| Competenze | Conoscenze | Abilità | Contenuti | Tempi e periodo dell'anno scolastico |
| Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite, sia al banco che al telefono, utilizzando un linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni | La funzione della comunicazione La comunicazione al Front Office La comunicazione telefonica | Gestire un semplice dialogo al Front Office Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al Front Office | La comunicazione La comunicazione al Front Office L'empatia e l'assertività La comunicazione telefonica | Aprile/maggio |