



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

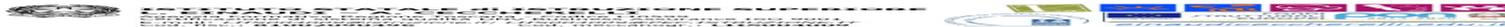
Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599
 Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001
 E-mail: LIIS004009@istruzione.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
 Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



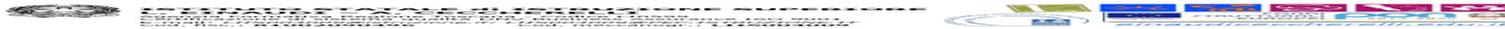
einaudiceccherelli.edu.it

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

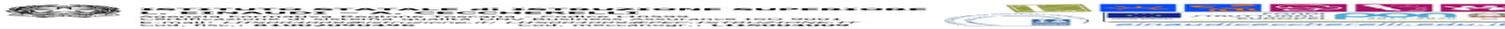


Modulo 2		Le strutture ricettive		
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia ricettiva o ristorativa	Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico Strutture ricettive	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