



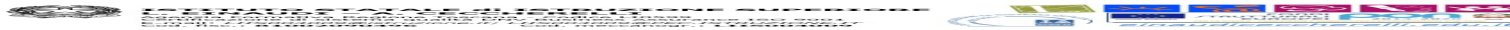
**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

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

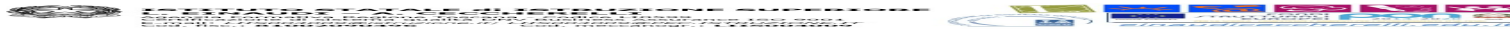


<b>A.S. 2021/22</b>	<b>Disciplina: Lab. Accoglienza Turistica</b>
<b>Docente: Girolami Virginia</b>	<b>Classe: IV A Art- Ind. “Accoglienza Turistica”</b>
<b>Libro di testo: “Hotel Italia, buongiorno!” 2° biennio -Terza edizione- di F. Giani Ed. Le Monnier Scuola</b>	
<b>Strumenti: Lezioni frontali. LIM. PC. Internet. Front Office.      Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Elaborati multimediali. Ricerche individuali e/o di gruppo. Problem solving. DDI. Visite aziendali, partecipazione ad eventi.      Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Video e filmati. Film.</b>	

<b>Modulo 1</b>		<b>La gestione della clientela</b>		
<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodo dell'anno scolastico</b>
Essere in grado di gestire i rapporti con le diverse tipologie di clientela e promuovere il territorio in un'ottica di turismo responsabile e sostenibile	Le esigenze delle diverse tipologie di clientela  Le tecniche di relazione con il cliente  I nuovi trend del turismo e l'importanza delle risorse territoriali	Saper individuare i bisogni di ogni singolo target di clientela e saper offrire un prodotto/servizio adeguato  Promuovere e valorizzare le risorse del territorio in un'ottica di turismo sostenibile	Le tipologie di clientela  La guest relation  La promozione del territorio  Realizzazione di itinerari turistici in ambito locale	Settembre/dicembre



<b>Modulo 2</b>		<b>La direzione</b>		
<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodo dell'anno scolastico</b>
<p>Comprendere il ruolo e le funzioni dell'ufficio amministrativo</p> <p>Saper presentare sé stessi nell'ambito della selezione del personale</p>	<p>Il ruolo e le funzioni dell'ufficio amministrativo</p> <p>Il corretto impiego dei documenti fiscali</p> <p>Il budget economico della room division</p> <p>Il ruolo e le funzioni dell'economato</p> <p>Le ricerche statistiche</p> <p>La gestione delle risorse umane</p> <p>La selezione e l'assunzione del personale</p> <p>Le registrazioni di legge per il personale</p>	<p>Simulare ricerche statistiche relative all'attività alberghiera</p> <p>Simulare la ricerca del personale</p> <p>Saper compilare e proporre il Curriculum Vitae</p>	<p>L'ufficio amministrativo</p> <p>L'economato e le rilevazioni statistiche</p> <p>L'ufficio del personale e i rapporti di lavoro</p> <p>Il Curriculum Vitae</p>	<p>Gennaio/marzo</p>



<b>Modulo 3</b>	<b>Progetto e organizzazione d'impresa</b>			
<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodo dell'anno scolastico</b>
Capacità organizzative e di analisi progettuale	Criteria di organizzazione di un'impresa individuale  Caratteristiche delle catene alberghiere	Simulare la costituzione e l'organizzazione di imprese individuali e societarie  Simulare il funzionamento in Rete di imprese ricettive	La progettazione  Le aggregazioni nel settore alberghiero	Aprile/maggio

