



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

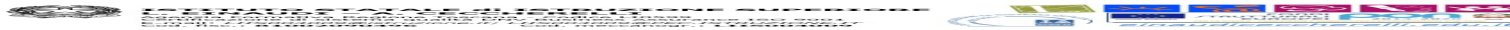
Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001
E-mail: LIIS004009@istruzione.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



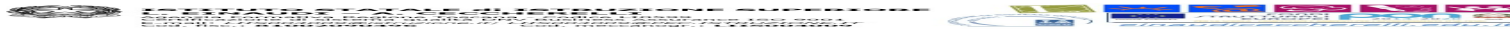
einaudiceccherelli.edu.it

A.S. 2022/23	Disciplina: Lab. Accoglienza Turistica
Docente: Girolami Virginia	Classe: ID Eno
Libro di testo: “L'arte dell'accoglienza. Benvenuti 4.0” di L.Evangelisti/P.Malandra Ed. Pearson	
Strumenti: Lezioni frontali. LIM. PC. Internet. Front Office. Laboratorio di Informatica. Elaborati multimediali. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Ricerche individuali e/o di gruppo. Lavori di gruppo. Problem solving. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Video e filmati. Film.	

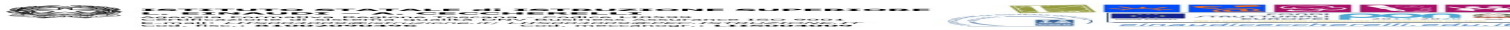
Modulo 1		La comunicazione in hotel		
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite, sia la banco che al telefono, utilizzando un linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni Conoscere gli aspetti salienti dell'etica professionale	La funzione della comunicazione La comunicazione al Front Office La comunicazione telefonica Etica professionale	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	Settembre/novembre



Modulo 2		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 Comprendere il significato di sostenibilità ambientale in ambito turistico	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 e il turismo sostenibile 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	Dicembre/gennaio



Modulo 3	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	Febbraio/marzo



Modulo 4	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	<p>Gli spazi e i reparti di un hotel I servizi alberghieri principali e complementari</p> <p>Le principali figure professionali di un hotel</p>	<p>Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel</p> <p>Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera</p> <p>Decodificare un semplice organigramma di albergo</p>	<p>Caratteristiche e spazi operativi dell'albergo</p> <p>Le camere d'albergo</p> <p>La ristorazione e i servizi complementari</p> <p>L'organigramma e la room division</p> <p>L'housekeeping</p>	Marzo/aprile

Modulo 5		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</p>	<p>Front Office e Back office</p> <p>Figure professionali</p> <p>Comunicazione ed etica professionale</p>	Aprile/maggio



		Front Office		
--	--	--------------	--	--