



REPUBBLICA ITALIANA - REGIONE SICILIA
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
"MANDRALISCA"
LICEO GINNASIO STATALE e I.P.S.S.E.O.A. - CEFALU'
Via Maestro Vincenzo Pintorno 27 - e-mail: PAIS00200N@istruzione.it
Tel. 0921/421695 – Fax 0921/422998 – C.F.82000270825
www.iismandralisca.gov.it

ANNO SCOLASTICO 2017/2018

DIPARTIMENTO DI TECNICO PROFESSIONALE INDIRIZZO I.P.S.S.E.O.A.

CURRICOLO DI LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Biennio (*Oppure* 1° Anno)

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse • Promuovere il turismo nel proprio territorio 	<p>Sapere: riconoscere e classificare attrattive naturali, storiche e artistiche presenti nel proprio territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le varie forme e tipologie del turismo • I bisogni e il mercato turistico caratteristiche della domanda ed offerta turistica • Risorse naturalistiche e parchi del proprio territorio • Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse 	<p>Sapere:</p> <p>Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia ricettiva o ristorativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche ed articolazioni del sistema turistico ristorativo • La classificazione e le diverse tipologie di strutture ricettive • La classificazione in stelle • Le varie tipologie di aziende ristorative 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificare le strutture ricettive • Conoscere le principali norme che regolamentano il sistema turistico nazionale • Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte.

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera • I servizi e l'organizzazione dell'hotel 	<p>Sapere:</p> <p>Individuare e riconoscere gli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gli spazi e i reparti di un hotel • le diverse tipologie di camere d'albergo • I servizi alberghieri principali e complementari • Le principali figure professionali di un hotel • L'organigramma aziendale 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel, room division, house keeping, food and beverage • Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera • Decodificare un organigramma d'albergo

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera • Il front office e il back office 	<p>Sapere: individuare e riconoscere il ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il front e back office: struttura del reparto, spazi attrezzature • organigramma e mansioni • La divisa e norme di comportamento • L'etica professionale 	<p>Avere la capacità di: Identificare ed utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore Riconoscere le figure e le funzioni del personal del front office</p> <p>Identificare le doti fondamentali degli addetti al front office</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi • La comunicazione in hotel 	<p>Sapere:</p> <p>gestire la comunicazione con l'ospite sia dal banco sia dal telefono, utilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle diverse problematiche e situazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le funzioni della comunicazione • La comunicazione verbale, non verbale • La comunicazione al front office • La comunicazione telefonica • L'empatia e l'assertività 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire un semplice dialogo al front office • Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi La comunicazione scritta in hotel 	<p>Sapere:</p> <p>Gestire le comunicazioni scritte dell'albergo scegliendo opportunamente gli strumenti più adatti a seconda della situazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> La comunicazione scritta Le varie tipologie di menù Elementi di corrispondenza commerciale le parti della lettera La corrispondenza alberghiera corrispondenza alberghiera in entrata corrispondenza alberghiera in uscita 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cogliere il contenuto di una comunicazione professionale scritta Elaborare un semplice menù Elaborare una semplice lettera o fax ed e-mail di richiesta e risposta

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera • La prenotazione 	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione • Riconoscere il ruolo degli intermediari del turismo "agenzie di viaggi e tour operator" e le figure professionali che vi operano 	<ul style="list-style-type: none"> • Le operazioni del ciclo cliente • Gli arrangiamenti alberghieri • Il contratto d'albergo • Tecniche elementari di prenotazione • Il listino prezzi e le tipologie di prezzi • Modulistica elementare alberghiera • L'iter della prenotazione diretta • L'iter della prenotazione indiretta i voucher 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eseguire le operazioni della fase ante • Progettare e o Decodificare un semplice listino prezzi • Registrare ed archiviare le prenotazioni dirette ed indirette negli appositi moduli

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera • Il check-in 	<p>Gestire la fase del check-in, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia dell'ospite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La procedura del check-in • l'importanza di una buona accoglienza • i cl check-in nelle diverse tipologie di clientela • Le registrazioni di legge 	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere i clienti con prenotazione e senza prenotazione • Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente • Compilare correttamente la modulistica del check-in • Presentare i prodotti/servizi offerti. • Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera • Il live-in 	<p>Assistere il cliente durante la sua permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I servizi offerti dalla struttura e dal territorio • La responsabilità dell'albergatore per gli oggetti consegnati in custodia • Il conto d'albergo e la maincourante 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire informazioni agli ospiti • Compilare correttamente la modulistica del live-in • Addebitare gli extra ed aggiornare il conto del cliente • Assistere il cliente durante la sua permanenza

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera • Il check-out 	<p>Gestire la fase del check-out, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia dell'ospite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • I principali mezzi di pagamento • La fatturazione del conto • Emissione dei documenti fiscali 	<ul style="list-style-type: none"> • Emettere un documento fiscale o ricevuta fiscale o fattura • Effettuare l'incasso del conto • Congedarsi dal cliente con una comunicazione appropriata