



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

Triennio

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza informazione e intermediazione <i>turistico-alberghiera</i></p> <p>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</p> <p>Il front office</p>	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere e operare nelle mansioni del proprio ruolo all'interno di un'impresa ricettiva e di saper interagire sia con la clientela sia con i colleghi degli altri reparti • Organizzare autonomamente il proprio lavoro nelle diverse fasi operative del ciclo cliente • Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere. • Operare autonomamente al front office scegliendo gli strumenti più adatti alla soluzione dei casi proposti 	<ul style="list-style-type: none"> • Il ruolo e le funzioni del receptionist • Il regolamento di settore • Il linguaggio professionale e tecnico • Le diverse procedure delle diverse fasi operative: <ul style="list-style-type: none"> - Antecheck-in - Check-in - Live in - Check-out • Caratteristiche del progetto alternanza scuola lavoro 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sapersi presentare in servizio in maniera adeguata • Applicare le principali tecniche di comunicazione con diverse tipologie di clientela • Compilare correttamente la modulistica di settore • Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici. • Eseguire le mansioni di portineria conciergerie connesse alla tutela della sicurezza e della privacy

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>1) Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera</p> <p>2) Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela</p> <p>3) L'apertura di un albergo e la sua organizzazione</p>	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • simulare l'apertura di un albergo tenendo in considerazione le responsabilità connesse con l'attività alberghiera • elaborare l'organigramma di un'impresa di medie dimensioni 	<ul style="list-style-type: none"> • le norme giuridiche che disciplinano i rapporti tra albergatore e cliente • le sanzioni in caso di inadempienze • le caratteristiche tipologiche delle diverse strutture alberghiere 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riconoscere le responsabilità connesse con l'attività alberghiera • decodificare l'organigramma di una struttura ricettiva • Simulare la costituzione e l'organizzazione di imprese ricettive turistico-alberghiere

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>1) Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera</p> <p>2) Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela</p> <p>3) Le catene alberghiere</p>	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuare la formula di gestione più adatta per il proprio albergo in relazione al contesto/mercato di riferimento • Individuare gli eventuali servizi da dare in outsourcing 	<ul style="list-style-type: none"> • Le caratteristiche salienti delle principali catene alberghiere • I vantaggi dell'affiliazione commerciale (catena, franchising, management contract, consorzi, gruppi di acquisto ecc..) • I servizi gestiti in outsourcing (vantaggi e svantaggi logistici ed economici) 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere i requisiti fondamentali necessari per costruire un consorzio alberghiero o farne parte • Identificare le principali caratteristiche di una catena alberghiera • Riconoscere i principali servizi che possono essere gestiti insieme ad altre aziende (centralizzazione)

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>1) Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela</p> <p>2) La distribuzione del prodotto turistico</p>	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico • Scegliere il sistema di promozione più indicato per commercializzare un prodotto turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • Gli attori del mercato turistico • I diversi canali di distribuzione 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classificare gli attori del turismo • Classificare i canali di distribuzione

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera • Le agenzie di viaggi 	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accogliere il cliente scegliendo i servizi adeguati alle sue esigenze • Simulare l'apertura di un'agenzia di viaggi applicando l'esatta procedura 	<ul style="list-style-type: none"> • Le principali tipologie di agenzie di viaggi • Le attività svolte dalle agenzie di viaggi • Le figure professionali e l'organigramma delle agenzie di viaggi 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • elaborare un organigramma di agenzie di piccole e grandi dimensioni • decodificare il contratto di vendita di un pacchetto turistico

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera • I rapporti tra agenzie di viaggi ed albergo 	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • i rapporti tra agenzie e albergo • Le tipologie di rapporto di collaborazione tra adv e albergo 	<ul style="list-style-type: none"> • I vantaggi di un rapporto di collaborazione tra albergo e agenzia • I contratti di allotment e vuoto per pieno • I voucher 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compilare correttamente un voucher • Calcolare la commissione al lordo ed al netto • Compilare un estratto conto

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera • I vettori 	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consigliare al cliente un itinerario di viaggio utilizzando il mezzo di trasporto più adatto • ricercare e consigliare correttamente, orari di navi treni aerei traghetti 	<ul style="list-style-type: none"> • Le diverse tipologie di vettori • Le peculiarità del trasporto aereo, ferroviario, Marittimo, su strada 	<p>Avere la capacità di:</p> <p>Compilare, tramite internet o mezzi elettronici un biglietto per qualsiasi vettore</p>

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera • Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela • Valorizzazione del territorio 	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio • Consigliare agli ospiti gli eventi e i prodotti legati alle tradizioni della zona in base ai diversi gusti e interessi 	<ul style="list-style-type: none"> • Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica • Gli eventi legati alle tradizioni e al folklore • I prodotti enogastronomici tipici di un territorio 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificare i prodotti tipici di una località identificandone le principali caratteristiche

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera • Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela • Il turismo sostenibile 	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base delle esigenze di specifici target di clientela • Comprendere l'importanza della tutela ambientale e saper consigliare al turista attività legate all'ecoturismo nel proprio territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Il turismo sostenibile, l'ecoturismo e il turismo responsabile • Le diverse attività legate all'ecoturismo 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere gli elementi caratterizzanti di un pacchetto turistico sostenibile

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<ul style="list-style-type: none"> • Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela • Le tipologie di clientela 	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interagire con l'ospite nel modo più corretto • Proporre all'ospite il servizio più adeguato alle sue esigenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Suddivisione tipologica della clientela d'albergo (leisure, business, gruppi) • I servizi offerti da una struttura ricettiva 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificare i bisogni di ogni singolo target • Utilizzare tutti gli strumenti della comunicazione verbale e non verbale

TRAGUARDO DELLA COMPETENZA	OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO	CONOSCENZE	ABILITA'
<p>Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere</p> <p>Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.</p> <p>Le risorse umane in albergo</p>	<p>Sapere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • orientarsi nella ricerca del posto di lavoro più adatto alle proprie aspettative e capacità • presentarsi ed affrontare un colloquio di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • le mansioni del direttore delle risorse umane • le diverse fasi del colloquio di lavoro • le varie tipologie di contratto di lavoro • il ccnl settore turismo • la busta paga • l'alternanza scuola lavoro 	<p>Avere la capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • classificare le varie figure professionali del settore turistico • elaborare il proprio curriculum vitae • redigere una lettera di presentazione e di risposta ad una proposta di lavoro

Traguardo Della competenza	Obiettivi di apprendimento	Conoscenze	Abilita'
<p>Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistico, culturali e enogastronomiche del territorio</p> <p>Il marketing turistico</p>	<p>Strategie operative di marketing per la valorizzazione delle risorse del territorio: posizionamento, consolidamento, mantenimento e vendita.</p> <p>Progettazione di pacchetti turistici ed eventi del territorio anche con associazioni no profit locali. Elaborazione di materiale informativo e pubblicitario di pacchetti turistici.</p> <p>Tecniche di ricerca di eventi turistici e culturali..</p>	<p>Principi e tecniche di marketing.</p> <p>Il territorio regionale e le sue risorse naturali, artistiche, culturali, enogastronomiche, le strutture ricettive ed i servizi complementari.</p> <p>Tecniche di realizzazione e di vendita di un pacchetto turistico.</p> <p>Tecniche di ricerca di eventi turistici e culturali.</p> <p>I club di prodotto, le unioni di prodotto, le aziende di promozione turistica, i sistemi turistici locali.</p> <p>Il territorio nazionale e le sue risorse ambientali, artistiche, culturali, enogastronomiche.</p> <p>La brochure.</p> <p>La certificazione di qualità in albergo</p>	<p>Comporre menù ed usarli efficacemente come strumento di vendita.</p> <p>Distinguere i piatti ed i vini e valorizzare i piatti della tradizione.</p> <p>Applicare tecniche di marketing.</p> <p>Valorizzare e promuovere i servizi dell'impresa turistico-alberghiera unitamente alle risorse storico-artistico, culturali ed enogastronomiche.</p> <p>Creare pacchetti turistici di eventi e manifestazioni turistiche.</p> <p>Elaborare e pubblicizzare un pacchetto turistico legato a un'area o percorsi turistici.</p> <p>Fornire informazioni in italiano e in lingua straniera, su località del territorio nazionale relative a valorizzarne le risorse ambientali, storico-</p>

			artistiche, enogastronomiche.
--	--	--	-------------------------------