[](http://www.alberghieromarinadimassa.it/index.php)

##### ANNO SCOLASTICO 2017-18

**Disciplina: Accoglienza Turistica**

**COMPETENZE DELLA CLASSE 1^**

**PER LE RICHIESTE DI INSERIMENTO ALLA classe 2^ Accoglienza Turistica**

**Tipo di esame : colloquio orale**

**Testo in uso**: Hotel Italia Buongiorno ! di Giani , D’Amico, De Rinaldis - 1° biennio- Casa Ed. Le Monnier

|  |  |
| --- | --- |
| TITOLO | CONTENUTI ESSENZIALI |
| Il front office e il back office  La comunicazione alberghiera  La Fase della Prenotazione  La Fase dell’Arrivo del cliente.  La contabilità alberghiera elementare  L’albergo e le strutture ricettive. | Il front e back office: comportamento, etica professionale, cura della persona e della divisa, requisiti, mansioni, organigramma, struttura del reparto.  La comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.  La comunicazione telefonica.  ll linguaggio tecnico alberghiero.  Le operazioni del ciclo cliente relativa alla prenotazione.    Le operazioni del ciclo cliente relativa a Check-in.  Gli arrangiamenti e le sistemazioni alberghiere.  Il listino prezzi.  L’albergo e le strutture ricettive principali nel comparto italiano. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONOSCENZE di base** | **ABILITA’di base** | **COMPETENZE di base** |
| Il front office e il back office: requisiti, mansioni, organigramma,struttura del reparto.  Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni  Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza.  Le operazioni del ciclo cliente: la fase della Prenotazione  Le operazioni del ciclo cliente: la fase dell’Arrivo del cliente.  Gli arrangiamenti alberghieri.  La differenzazione dei prezzi in base alla tipologia delle camere, dei trattamenti, della stagionalità  Le strutture ricettive | Saper operare nel contesto lavorativo e riconoscere le caratteristiche della professione.  Accogliere il cliente mettendolo a suo agio.  Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base.  Applicare il linguaggio e le tecniche di base di accoglienza e assistenza del cliente.  Eseguire le operazioni e le tecniche elementari relative alla fase Ante del ciclo clienti.  Eseguire le operazioni e le tecniche elementari relative alla fase del Check-in.  Usare un listino prezzi di tipo alberghiero.  Elementi base di contabilità alberghiera.  Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive. | La struttura alberghiera, il reparto di Accoglienza, la comunicazione in albergo, la prenotazione , il check-in. |

**COMPETENZE DELLA CLASSE 2^**

**PER LE RICHIESTE DI INSERIMENTO ALLA classe 3^ Accoglienza Turistica**

**Tipo di esame : colloquio orale**

**Testo in uso**: Hotel Italia Buongiorno ! di Giani , D’Amico, De Rinaldis - 1° biennio- Casa Ed. Le Monnier

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TITOLO** | | **CONTENUTI ESSENZIALI** | | |
| **Il front office e il back office**  **La comunicazione alberghiera**  **Il Ciclo cliente**  **Il live in e il check out**  **La contabilità alberghiera elementare**  **Risorse turistiche del territorio** | | Il front office e il back office  Prenotazioni complesse: ditte e agenzie di viaggi.  Elementi di comunicazione professionale applicata a tutto il ciclo cliente.  Le operazioni del ciclo cliente: in particolar modo live in e ckeck out.  Conoscenza della Modulistica relativa alla contabilità (conto e documenti fiscali)  Risorse d’interesse turistico significative del territorio. | | |
|  | |  | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONOSCENZE di base** | **ABILITA’di base** | **COMPETENZE di base** |
| Il front office e il back office:struttura e organizzazione del reparto.  Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all’assistenza clienti.  Le operazioni del ciclo cliente, con particolare riferimento al live in e check out  Risorse d’interesse turistico | Saper operare nel contesto lavorativo e riconoscere le caratteristiche della professione.  Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente.  Presentare i prodotti/servizi offerti.  Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base.  Eseguire le operazioni per interagire con il cliente per tutto il ciclo cliente  con particolare riferimento al live in e check out  Listino prezzi di tipo alberghiero.  Il conto di un cliente individuale e documenti fiscali.  Riconoscere alcune risorse turistiche del territorio nella prospettiva del loro sfruttamento per fini turistici. | La struttura alberghiera, il reparto di Accoglienza, la comunicazione in albergo, la prenotazione , il check-in, live-in, check-out.  Le risorse turistiche locali. |

**COMPETENZE DELLA CLASSE 3^**

**PER LE RICHIESTE DI INSERIMENTO ALLA classe 4^** **Accoglienza Turistica**

**Tipo di esame : colloquio orale e compilazione manuale di modulistica cartacea del ciclo cliente**

**Testo in uso**: Hotel Italia Buongiorno ! di Franco Giani - 2° biennio- Casa Ed. Le Monnier

|  |  |
| --- | --- |
| **TITOLO** | **CONTENUTI ESSENZIALI** |
| L’albergo:  L’accoglienza:  L’arrivo del cliente:  Il soggiorno del cliente:  La partenza del cliente:  La ristorazione :  Il territorio:  Il turismo congressuale  Esercitazioni pratiche: | Presentazione della struttura;  Le strutture ricettive principali;  Il Front Office e il Back Office;  Camere, arrangiamenti, calcoli essenziali;  Le attrezzature di reparto;  L’albergo e internet.  La comunicazione in albergo;  La corrispondenza alberghiera semplice;  Prenotazioni semplici.  Check-in del cliente individuale  Check-in del gruppo organizzato: aspetti principali.  I servizi offerti alla clientela;  La tenuta della contabilità principale dei clienti.  La preparazione e chiusura del conto;  Il pagamento del conto;  I documenti fiscali.  L’accoglienza e la ristorazione;  Elaborazione del menù.  Le più importanti Risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.  Realizzazione di un prodotto turistico.    I servizi congressuali: aspetti essenziali.  Modulistica del ciclo cliente : scheda delle generalità , modulo consenso sulla privacy, planning, scheda di prenotazione, documenti fiscali, istat c/59. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONOSCENZE di base** | **ABILITA’di base** | **COMPETENZE di base** |
| L’albergo, il front office e il back office.Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi.  Sistema di gestione del servizio alberghiero.  I contenuti di un servizio/prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere.  Ecoturismo. Turismo enogastronomico. Turismo congressuale. | Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici.  Simulare la gestione dei servizi al cliente.  Elaborare progetti di servizi/ prodotti turistici individuando alcuni canali di distribuzione.  Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l’ambiente e le risorse del territorio.  Organizzare servizi turistici per alcune forme di turismo. | utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti di accoglienza turistico-alberghiera;    utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico -alberghiera;  promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico -alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio. |

**COMPETENZE DELLA CLASSE 4^**

**PER LE RICHIESTE DI INSERIMENTO ALLA classe 5^ Accoglienza Turistica**

**Tipo di esame : colloquio orale e compilazione manuale di modulistica cartacea del ciclo cliente**

**Testo in uso**: Hotel Italia Buongiorno ! di Franco Giani - 2° biennio- Casa Ed. Le Monnier

|  |  |
| --- | --- |
| **TITOLO** | **CONTENUTI ESSENZIALI** |
| Forme di gestione alberghiera  La gestione del front office e del back office di una struttura ricettiva  Canali di distribuzione del prodotto turistico.  Iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere  Tendenze del Turismo:Ecoturismo Enogastronomia in Toscana e Italia  Tutela ambientale  Normativa sulla sicurezza | I raggruppamenti alberghieri  Forme di aggregazione:  Il franchising  I consorzi  Organigrammi di alberghi di piccole, medie e grandi dimensioni.  La gestione amministrativa  Redazione di Curriculum vitae  Il Front Office e Back office  Customer satisfaction  Sito web  Intermediari : Ota  Comunicazione in rete  e-mail marketing  Promozione di servizi turistici on line e cartacea  Realizzare un pacchetto turistico con valorizzazione delle principali risorse di tipo ambientale, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche della Toscana e Italia.  Turismo Sostenibile  Sicurezza in hotel |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONOSCENZE di base** | **ABILITA’ di base** | **COMPETENZE di base** |
| Organizzazione dell’impresa individuale e delle catene alberghiere.  Sistema di gestione del servizio alberghiero.  Canali di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere.  Ecoturismo.  Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale. | La costituzione e l’organizzazione di imprese individuali e societarie.  Le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti.  Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi.  Proposta di un pacchetto turistico valorizzando l’ambiente e le risorse culturali del territorio.  Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione. | Sovrintendere all’organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere;  Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto;  Tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico alberghiera;  Strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete; |