

Anno Scolastico: 2011-2012

LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Primo biennio

C o m p e t e n z a n° 1	1	2		3	4	5
	Competenza	Abilità	Conoscenze	Saperi essenziali	Metodo e strumenti didattici	Tipologie di prove e criteri di valutazione
Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare le interazioni tra turismo ed economia. • Riconoscere le principali differenze i tra i vari tipi di strutture ricettive, enogastronomiche e dell'ospitalità, pubblici esercizi e figure professionali correlate. • Identificare e distinguere le strutture enogastronomiche e dell'ospitalità. • Provvedere alle corrette operazioni di funzionamento ordinario delle attrezzature • Utilizzare i dispositivi di sicurezza personali richiesti. • Rispettare le regole di sicurezza nell'uso delle attrezzature e degli utensili. • Rispettare le regole di pubblica sicurezza e del trattamento dei dati personali. 	<ul style="list-style-type: none"> • Il fenomeno turistico, la domanda e l'offerta. • Principali strutture ricettive, pubblici esercizi e figure professionali. • La suddivisione in settori dei reparti d'albergo e di altre aziende dell'ospitalità, le attrezzature presenti e le relative figure professionali. • Le attrezzature di laboratorio. • Utensili e attrezzature in uso nei reparti • Corrette operazioni di funzionamento ordinario delle attrezzature • Norme sulla prevenzione e sicurezza sul lavoro. • Normative di pubblica sicurezza e di tutela della privacy per le aziende ricettive. 	<ul style="list-style-type: none"> • Storia del turismo • Il turismo di massa • Le tendenze italiane del turismo italiano • Le strutture ricettive alberghiere ed extra alberghiere • Nuove forme di ospitalità • L'azienda alberghiera: il settore rooms division. • Le agenzie di viaggio e turismo • Layout, organizzazione del reparto e attrezzature • Vigilanza sulla normativa e sulla sicurezza dell'albergo 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale (appunti di lezione). • Testo in adozione. • Lavagna nera (schemi riassuntivi). • Visite tecniche • Laboratorio di F.O. • Simulazioni • Discussioni per confrontare osservazioni ed eventuali critiche • Visite tecniche • Approccio di tipo comunicativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche strutturate • Verifiche pratiche • Test oggettivi • Relazioni • Monitoraggio continuo per verificare l'assimilazione dei principi dell'ospitalità 	

C o m p e t e n z a n° 2	1	2		3	4	5
	Competenza	Abilità	Conoscenze	Saperi essenziali	Metodo e strumenti didattici	Tipologie di prove e criteri di valutazione
	Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera	<ul style="list-style-type: none"> • Compilare la modulistica di reparto. • Utilizzare software applicativi di settore • Gestire l'intero processo del ciclo cliente a livello base. • Effettuare registrazioni base di contabilità alberghiera-clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • La modulistica di reparto. • Software applicativi di settore. • Il ciclo cliente e le sue fasi. • Il front e back office:struttura del reparto, organigramma e mansioni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Il ricevimento, la portineria, la cassa il centralino, il back office • gli addetti al front office e back office per le strutture alberghiere di piccole, medie e grandi dimensioni • mansioni delle varie figure professionali nei relativi reparti • organigrammi aziendali • le fasi del ciclo cliente: la fase ante, la fase di check in, la fase di live in, la fase di check out e post; la fase ante: lista arrivi, room rack, planning delle prenotazioni, notifica delle persone alloggiate e rilevazione statistica • la fase di live in: l'apertura del conto cliente, la registrazione degli addebiti del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale (appunti di lezione). • Testo in adozione. • Lavagna (schemi riassuntivi) • Visite tecniche • Laboratorio di F.O. • Simulazioni • Discussioni per confrontare osservazioni ed eventuali critiche 	<ul style="list-style-type: none"> Verifiche strutturate Verifiche pratiche Test oggettivi Relazioni Monitoraggio continuo per verificare l'assimilazione dei principi dell'ospitalità

C o m p e t e n z a n° 3	1	2		3	4	5
	Competenza	Abilità	Conoscenze	Saperi essenziali	Metodo e strumenti didattici	Tipologie di prove e criteri di valutazione
	<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. • Effettuare semplici comunicazioni professionali in italiano e in lingua straniera. • Redigere menu semplici in italiano e in lingua straniera. • Gestire la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio. • Relazionarsi positivamente con i colleghi e operare nel rispetto del proprio ruolo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. • Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera. • I principali menu e la successione delle portate. • Modulistica e tecniche di comunicazione in presenza e a distanza • Tecniche di comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza clienti. • figure professionali che operano nel settore enogastronomico e dell'ospitalità. • L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie. • Codice deontologico professionale. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'importanza della micro lingua di settore • Regole e modalità di comunicazione scritta: gli elementi essenziali della lettera commerciale, principali abbreviazioni commerciali • L'arrivo, la registrazione, l'accompagnamento del cliente in camera. • La comunicazione telefonica: il contatto telefonico, le principali regole della comunicazione telefonica, tipologie di telefonate in entrata e in uscita • La comunicazione in fase di check in • Le importanti regole della comunicazione • L'uso dei titoli durante un colloquio o l'accoglienza del cliente. • Le attività professionali riconosciute nel settore turismo: le figure professionali classiche e le figure emergenti • Opportunità e sbocchi professionali • Il menu 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione frontale (appunti di lezione). T • Testo in adozione. • Lavagna (schemi riassuntivi) • Visite tecniche • Laboratorio di F.O. • Simulazioni • Discussioni per confrontare osservazioni ed eventuali critiche 	<p>Verifiche strutturate</p> <p>Verifiche pratiche</p> <p>Test oggettivi</p> <p>Relazioni</p> <p>Monitoraggio continuo per verificare l'assimilazione dei principi dell'ospitalità</p>

C o m p e t e n z a n o 4	1	2		3	6	7
	Competenza	Abilità	Conoscenze	Saperi essenziali	Metodo e strumenti didattici	Tipologie di prove e criteri di valutazione
	Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti	<ul style="list-style-type: none"> Mantenere pulito e ordinato il laboratorio, in particolare la propria postazione di lavoro. 	<ul style="list-style-type: none"> Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Dall'abbigliamento alla divisa; igiene della persona; igiene dei locali; igiene delle attrezzature 	<ul style="list-style-type: none"> Lezione frontale (appunti di lezione). <ul style="list-style-type: none"> Testo in adozione. Lavagna nera (schemi riassuntivi). Visite tecniche Laboratorio di f.o. Simulazioni Discussioni per confrontare osservazioni ed eventuali critiche Visite tecniche Approccio di tipo comunicativo 	<ul style="list-style-type: none"> Verifiche strutturate Verifiche pratiche Test oggettivi Relazioni Monitoraggio continuo per verificare l'assimilazione dei principi dell'ospitalità