



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Laboratori di alta qualità, innovativi e a misura delle
Regioni Locali, Progetti di Innovazione
Economiche, Competenze per il Lavoro e la Ricerca, Servizi
Innovativi per le Imprese, Servizi di Alta Qualità per
i Cittadini e per l'Inclusione Digitale
L. 104/17



INTELLIGENZA - COMPETENZE E INNOVATION FOR GROWTH 10.2-10.3

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE

"D. Modugno-S. De Lilla"

Via L. Sturzo n.c. - 70044 Polignano a Mare (BA) - tel./fax 080 4241677

Codice Meccanografico: BAIS07300N. Codice Fiscale: 93469320720

e-mail: ipsessa@ipsessa.it PEC: ipsessa@ipsessa.it Sito web: www.ipsessa.it

Codice Univoco Ufficio: UPLV0 - Codice IPA: 000000

PROGRAMMA SVOLTO

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

CLASSE Quarta SEZ. AA -- DISCIPLINA Laboratorio dei Servizi d'Accoglienza Turistica

QUADRO ORARIO N. 4 ore settimanali, più 1 di compresenza con Scienza e Cultura dell'Alimentazione.

DOCENTE: Giuseppe Giorgio Mastrochirico

1. PROGRAMMA DELLA DISCIPLINA

COMPETENZE IN ESITO	ABILITA'	CONOSCENZE
utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera	Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.	Organizzazione dell'impresa individuale e delle catene alberghiere.
adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela	Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi.	Canali di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere.
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	Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio. Costruzione di pagine grafiche. Realizzazione di itinerari	Sistema di gestione del servizio alberghiero. Ecoturismo. Conoscenza del territorio e degli attrattori turistici relativi all'area d'appartenenza. Tradizioni Enogastronomiche.

2. ARGOMENTI TRATTATI

Modulo 1;

IL CICLO CLIENTE IN HOTEL (prog del III anno, ripetizione)

Un 1. Le fasi del ciclo cliente nelle imprese alberghiere.

- Il Front Office nella fase "ante";
- FO nel Check in, Live in, Check out.

Un 3. La prenotazione e l'emissione del documento fiscale.

La gestione del rapporto con il cliente.

Modulo 2

LAVORARE NELLE IMPRESE TURISTICHE

Un 1. L'organizzazione delle imprese turistiche

- L'organigramma dell'impresa ricettiva
- L'organigramma dell'agenzia di viaggi

Un 2. La ricerca di lavoro nell'impresa turistica;

Redazione del Curriculum Vita e della lettera di presentazione.

Modulo 3

VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

Un. 1. La valorizzazione turistica del territorio

- Conoscere il territorio
- L'accoglienza del territorio

Un. 2. Le risorse culturali.

- Codice dei beni culturali e del paesaggio
- Il patrimonio culturale

Modulo 4

PACCHETTO TURISTICO E PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Un. 1. La costruzione del pacchetto turistico.

Un. 2. Caratteristiche dei pacchetti turistici.

Un. 3. L'offerta turistica dell'albergo; costruzione e promozione.

Modulo 5

TURISMO ACCESSIBILE E TURISMO SOSTENIBILE

Un. 1. Ecoturismo e turismo accessibile.

Un. 2. Il turismo accessibile; viaggi per tutti.

INTRAMODULO DI ESERCITAZIONE PRATICA

- Nel corso dell'anno scolastico **fino al termine delle lezioni in presenza** (ultima 3 marzo) è stato seguito un intramodulo di esercitazione pratica in laboratorio con la impostazione di un albergo tipo e la simulazione delle attività di routine consistente nelle 4 fasi del ciclo cliente.

-È stato utilizzato il programma di gestione alberghiera informatizzato "Hotel Plus Automation" messo a disposizione dell'Editore Mondadori insieme al libro di testo in uso. Agli alunni è stato chiesto di

effettuare sempre le stampe virtuali con "Microsoft xps document" per evitare il consumo di carta e toner, il materiale in digitale è stato conservato nelle relative cartelle degli alunni ed utilizzato come valutazione fasi come di seguito:

FASI ESEGUITE:

- **LE PRENOTAZIONI ALBERGHIERE (FASE ANTE)**
- 1) La prenotazione: i 4 momenti principali del processo. 2) La classificazione tipologica delle prenotazioni. 3) La fonte della prenotazione. 4) Le prenotazioni dal punto di vista operativo. 5) Contratto d'albergo. Contratto di pensione. Garanzie per il cliente e rispetto del contratto. 6) Il sistema organizzativo delle prenotazioni. 7) Le fasi della prenotazione: l'accettazione, la registrazione, la classificazione, l'archiviazione, il controllo e la produzione di documenti.

- **IL CHECK IN (FASE IN)**
-1) L'arrivo del cliente. Il sistema tradizionale. I sistemi organizzativi adottati e i principali strumenti in uso nel check-in. 2) Scheda del cliente. La scheda di notifica. 3) Le fasi del Check-in: accoglienza del cliente ed assegnazione della camera. La rooming list. Le registrazioni imposte dalla legge. 4) Esercitazioni sulle scritture elementari: tenuta della Main-courant, planning e registri degli arrivi.

- **IL LIVE IN (FASE IN)**
- 1) Il soggiorno del cliente. Custodia e controllo delle chiavi. 2) Servizi vari offerti al cliente. 3) I servizi di informazione di varia natura e sui mezzi di trasporti (treni, aerei); sulla città e beni artistici architettonici e culturali. 4) addebiti in conto.

- **IL CHECK OUT (FASE POST)**
- 1) Tenuta e sistemi del Check-out. 2) La contabilità del cliente. Gestione dell'addebito. 3) La ristorazione negli esercizi alberghieri. 4) Incasso ed emissione conto con relativa fattura o ricevuta fiscale.

3. ATTIVITÀ SVOLTA CON GLI STUDENTI

Realizzazione di pacchetti turistici; realizzazione di itinerari escursionistici; Attività in laboratorio simulazione di gestione alberghiera; gestione della corrispondenza

Attività di Accoglienza simulata in Istituto o nel corso di manifestazioni esterne

Nel periodo di Didattica a Distanza è continuata l'attività anche pratica estrinsecata nella costruzione di pacchetti turistici.

4. METODOLOGIE

Lezioni frontali con supporto multimediale; uso di filmati. Anche in DaD sono stati usati dei power point di semplificazione delle lezioni.

5. MEZZI DIDATTICI

Laboratorio multimediale e di Accoglienza Turistica; Software di gestione alberghiera computerizzata.

6. MODALITÀ DI VALUTAZIONE E DI RECUPERO

PROVE PER LA VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

Organizzazione:

- 1) Organizzazione della postazione di lavoro. Rapporto con i colleghi del F.O. Tecniche di gestione del cliente individuale nelle fasi ante e check-in. Software specifico dell'azienda.
- 2) Tecniche di gestione del cliente in genere con riferimento alle fasi ante, check-in, live-in e check-out. Il software specifico in dotazione all'azienda.
- 3) Acquisizioni di informazione sul territorio e sugli attrattori turistici d'area.

Esercitazioni:

- 1) Eseguire le operazioni occorrenti in conformità alle istruzioni impartite dall'azienda. Possedere una conoscenza linguistica di base (micro lingua) che consenta di sostenere dialoghi e comunicazione con clientela straniera. Saper utilizzare strumenti digitali e applicativi specifici per le procedure richieste delle fasi ante e check-in.
- 2) Eseguire le operazioni che si presentano durante il turno di servizio con responsabilità e nel rispetto delle regole aziendale. Saper far uso della modulistica interna e degli strumenti applicativi specifici per le procedure richieste dalle fasi interessate. Saper gestire le problematiche legate alla normativa sulla privacy.
- 3) Realizzazione di pacchetti turistici e itinerari d'area.

Metodo: Utilizzo dell'elaboratore in laboratorio. Uso di Internet.

Somministrazione di Test valutativi a fine UDA

Recupero: svolgimento in laboratorio con ripetizione delle esercitazioni.