



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Liceo Scientifico Statale "G. Galilei" - Polignano a Mare (BA)
P.O. n. 10/10 - Polignano a Mare (BA)
Via L. Sturzo n. 1 - 70044 Polignano a Mare (BA) - tel. / fax 080 4241677
Codice Meccanografico: BAIS07300N - Codice Fiscale: 93469320720
e-mail: liceo@liceo-galilei.polignano-ba.it
PEC: liceo@pec.liceo-galilei.polignano-ba.it Sito web: www.liceo-galilei.polignano-ba.it
Codice Univoco Ufficio: UPSLVO - Codice IPA: 88811



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: liceo@liceo-galilei.polignano-ba.it PEC: liceo@pec.liceo-galilei.polignano-ba.it Sito web: www.liceo-galilei.polignano-ba.it

Codice Univoco Ufficio: UPSLVO - Codice IPA: 88811

PROGRAMMA SVOLTO

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

CLASSE 3° SEZ. AA -- DISCIPLINA Laboratorio dei Servizi d'Accoglienza Turistica

QUADRO ORARIO N. 6 ore settimanali + 1 compresenza con Scienza degli Alimenti.

DOCENTE: Giuseppe Giorgio Mastrochirico

ARGOMENTI TRATTATI.

MODULO 1

IL CICLO CLIENTE IN HOTEL

Il Front Office nella fase ante. Il FO prima dell'arrivo del cliente.

Il Front Office nella fase di Check in; Live in; Check out; post check out.

MODULO 2

CLIENTI E GRUPPI: TECNICHE DI GESTIONE

Le tipologie di clientela. L'individuazione del target.

La clientela leisure e business.

I gruppi; caratteristiche e gestione del gruppo in hotel.

MODULO 3

LE IMPRESE INDIVIDUALI E SOCIETARIE

La classificazione.

La procedure per la costituzione dell'impresa. (cenni)

La sicurezza sul luogo di lavoro; normativa (cenni)

MODULO 4

Valorizzazione turistica del territorio e redazione di itinerari.

MODULO

LAVORARE NELLE IMPRESE TURISTICHE

L'organizzazione delle imprese turistiche.

L'organigramma dell'impresa ricettiva.

L'organigramma dell'agenzia di viaggi.

I CONTRATTI DI LAVORO

Categorie e contratti.

La ricerca di lavoro nel settore turistico

-Costruzione e presentazione del curriculum vite.

MODULO 6

LE IMPRESE DI VIAGGIO (cenni)

Le agenzie di viaggio e turismo. (Introduzione)

Gestione dei rapporti tra albergo e AdV.

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) Il 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-courrant, 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 itinerari turistici e 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 redazione di itinerari e del Curriculum Vitae.

4. METODOLOGIE

Lezioni frontali con supporto multimediale; uso di filmati

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.