



# ISI di Barga

Istituto Professionale Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera "F.lli Pieroni"  
Liceo Linguistico, Liceo delle Scienze Umane "G. Pascoli"  
Liceo Classico "L. Ariosto"  
Istituto Tecnico SETTORE TECNOLOGICO "E. Ferrari"

Istituto	<b>IPSEOA</b>
Classe	<b>1A</b>
Disciplina	<b>Accoglienza turistica</b>
Ore settimanali	<b>2+2 (compresenza TIC)</b>
Docente	<b>Buffa Silvana</b>
Anno scolastico	<b>2018/2019</b>

<b>CONTENUTI DISCIPLINARI SVILUPPATI</b> Descrivere i contenuti svolti, specificandone possibilmente il tempo complessivo in ore, comprensivo delle prove di valutazione/verifica	<b>N. unità didattiche mono/pluri-disciplinari</b>	<b>Livello di approfondimento: ottimo/buono/discreto/suff.</b>
Le opportunità professionali; L'addetto al ricevimento; L'importanza della divisa e l'igiene del corpo; Il turismo e il mercato turistico: domanda e offerta; Le tipologie di turista e di turismo. La domanda e l'offerta turistica; Località d'arte e di interesse turistico significative della zona; Il turismo moderno.	<b>N° 3</b>	<b>Sufficiente</b>
Classificazione delle strutture ricettive: alberghiere ed extralberghiere; Classificazione tipologica; Classificazione in stelle; Strutture ricettive ad attività annuale e stagionale.	<b>N° 2</b>	<b>Sufficiente</b>
Front office e back office. Il servizio di ospitalità al front office. Il ricevimento; la portineria; la cassa; il centralino. Attività svolte in una giornata al front office	<b>N° 3</b>	<b>Buono</b>
La comunicazione al bancone di ricevimento. Comunicazione verbale, non verbale e para verbale. la comunicazione telefonica: il contatto telefonico, le principali regole della comunicazione telefonica. La comunicazione telefonica. Lasciare un messaggio al cliente. L'importanza della voce al telefono. La comunicazione scritta: semplici lettere/e-mail di risposta a richiesta prenotazione.	<b>N° 3</b>	<b>Buono</b>

Modulistica relativa alla fase booking: il modulo di prenotazione; il planning. Tipologie di camere; tipi di arrangiamento; l'arrivo del cliente (check-in): la schedina di notificazione.	<b>N° 3</b>	<b>Buono</b>
<b>Compresenza con TIC:</b> Comunicazione scritta: impostazione corrispondenza alberghiera con Word; Elaborazione menu con Word; Power point: realizzazione presentazioni multimediali relative all'offerta turistica del territorio e di strutture ricettive . Utilizzo consapevole del web per finalità professionali di ricerca e reperimento dati Elaborazione dati con Excel: modulistica albergo. Esercitazioni di accoglienza turistica al computer.	<b>N°6</b>	<b>Buono</b>

Barga, 05 giugno 2019

Il docente

Silvana Buffa

---