



# 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	IPSEOA F.LLI PIERONI
Classe	IE
Disciplina	LAB. DI ACCOGLIENZA TURISTICA
Ore settimanali	2+2
Docente	M.FANFALA
Anno scolastico	2018/2019

<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>
<b>1. Il sistema turistico:</b> l'addetto al ricevimento-etica professionale, caratteristiche, competenze- il turismo e il mercato turistico: tipologie di turisti e turismo, domanda e offerta turistica. Le risorse turistiche del territorio. <b>Pratica operativa in compresenza:</b> realizzazione e presentazione alla classe dell'offerta turistica di una località con PowerPoint.	1	buono
<b>2. Le imprese ricettive:</b> alberghiere ed extralberghiere, cenni normativa classificazione alberghiera, requisiti minimi, ciclo operativo, tipologie di gestione. <b>Pratica operativa in compresenza:</b> ricerche web sulle strutture ricettive da inserire nella presentazione ppt sull'offerta turistica.	1	buono
<b>3. L'albergo:</b> Le aree funzionali, i settori room division-housekeeping-food and beverage. Il front office e il back office: layout, organizzazione, attrezzature, organigrammi tipici e figure professionali anche dei servizi separati (ricevimento, portineria, segreteria). Tipologie di camere e suites e relativa simbologia. Terminologia di base del front office: fasi del ciclo cliente e arrangiamenti alberghieri. <b>Pratica operativa:</b> servizio al front office, realizzazione presentazione PowerPoint di un albergo, compilazione planning. <b>Pratica operativa in compresenza:</b> redazione lettera promozionale e scheda tecnica hotel.	1	ottimo
<b>4. La comunicazione in albergo:</b> La comunicazione verbale, non verbale, paraverbale in hotel, pragmatica della comunicazione, l'utilizzo dei titoli e delle formule di cortesia, fraseologia della comunicazione telefonica, fraseologia della corrispondenza di booking. <b>Pratica operativa:</b> compilazione modulo messaggi, creazione con word di un modulo rilevazione customer satisfaction, servizio al front office e gestione del centralino telefonico. <b>Pratica operativa in compresenza:</b> redazione con word lettere di richiesta informazioni e risposta hotel, e mail di risposta, realizzazione listino prezzi, impostazione con word di menu fissi e per eventi	1	buono
<b>5. Fase Ante e check-in:</b> Ciclo cliente, arrangiamenti e tipologie camere. Definizioni di booking e check-in. <b>Pratica operativa:</b> compilazione planning, analisi e compilazione modulo di prenotazione camere, compilazione scheda alloggiati web. <b>Pratica operativa in compresenza:</b> corrispondenza di booking	1	sufficiente

Barga, 04 giugno 2019

Il docente

Marcello Fanfala