



ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA "GIULIO PASTORE"

VIA D'ADDA, 33 - VARALLO
TEL: 0163.51.753

C.SO VALSESIA, 111 - GATTINARA
TEL: 0163.826.552

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

CLASSE PRIMA

OBIETTIVI MINIMI DISCIPLINARI PER ALUNNI BES CON PEI O PDP	CONTENUTI ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">✓ Conoscere i concetti basilari della comunicazione verbale e non verbale;✓ Conoscere il linguaggio basilare tecnico alberghiero e le principali tecniche di accoglienza;✓ Conoscere la classificazione delle imprese ricettive e gli arrangiamenti alberghieri;✓ Conoscere la struttura dell'albergo, i principali servizi del Front Office e le principali funzioni del ciclo cliente;✓ Conoscere le fondamentali norme di comportamento del personale d'albergo.	<ul style="list-style-type: none">✓ Comunicare con il cliente in situazioni di routine al front office;✓ Linguaggio tecnico da utilizzare con il cliente;✓ Le strutture ricettive e le figure professionali;✓ Front e back office: struttura del reparto e funzioni;✓ Le regole dell'accoglienza.

CLASSE SECONDA

OBIETTIVI MINIMI DISCIPLINARI PER ALUNNI BES CON PEI O PDP	CONTENUTI ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">✓ Conoscenza del proprio territorio di appartenenza;✓ Riconoscere le parti fondamentali della comunicazione telefonica;✓ Conoscenza dell'organigramma alberghiero;✓ Conoscenza delle fasi del "ciclo cliente".	<ul style="list-style-type: none">✓ Principali attrattori turistici di una destinazione;✓ Role play sulle principali tecniche di comunicazione orale;✓ Organizzazione alberghiera e i vari reparti;✓ Gestione del ciclo cliente con tecniche di Hospitality Management.

CLASSE TERZA

OBIETTIVI MINIMI DISCIPLINARI PER ALUNNI BES CON PEI O PDP	CONTENUTI ESSENZIALI
<p>UDA 1: LA GESTIONE DEL CICLO CLIENTE FASE ANTE</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Saper applicare le tariffe in situazioni semplici;✓ Conoscere il ciclo cliente e le fasi che lo caratterizzano;✓ Saper applicare le procedure di base.	<p>LE TARIFFE</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Le tariffe alberghiere, le tariffe ufficiali;✓ Arrangiamenti, prezzi minimi e massimi;✓ Applicazione delle tariffe a casi pratici.

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

CLASSE TERZA	
OBIETTIVI MINIMI DISCIPLINARI PER ALUNNI BES CON PEI O PDP	CONTENUTI ESSENZIALI
<p>UDA 2: LA GESTIONE DEL CICLO CLIENTE FASE IN</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Essere in grado di simulare situazioni al front office e al back office;✓ Saper compilare, controllare, registrare e conservare alcuni tra i principali moduli, stampati e registrati in uso nel settore. <p>UDA 3: LA GESTIONE DEL CICLO CLIENTE FASE POST</p>	<p>IL CICLO CLIENTE: FASE ANTE</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Mezzi, fonti e oggetto della prenotazione;✓ Il contratto d'albergo, tecnica dell'overbooking;✓ I centri di prenotazione, garanzie di prenotazione. <p>IL CICLO CLIENTE: FASE CHECK-IN</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Accoglienza clientela individuale e gruppi;✓ Registrazione arrivi, registrazioni di legge;✓ Assegnazione camere. <p>IL CICLO CLIENTE: FASE LIVE-IN</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Assistenza al cliente;✓ Tenuta dei conti, consumazioni extra;✓ Funzione back office;✓ Gestione reclami. <p>IL CICLO CLIENTE: FASE CHECK-OUT</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Fatturazione ed emissione conti;✓ Mezzi di pagamento, cambio valuta. <p>IL CICLO CLIENTE: FASE POST</p> <ul style="list-style-type: none">✓ La gestione dei conti sospesi;✓ Rapporti con ADV: il voucher, la commissione d'agenzia.
<p>UDA 4: LA COMUNICAZIONE IN HOTEL</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Conoscere le principali tecniche di vendita al front-office;✓ Saper redigere un menu, scrivere una lettera commerciale utilizzando software opportuni.	<ul style="list-style-type: none">✓ La comunicazione professionale orale e scritta;✓ La corrispondenza alberghiera;✓ La comunicazione professionale verbale e non verbale;✓ Comunicare con lo strumento informatico in tutte le fasi, anche in lingua straniera✓ Creazione di menu, dépliant, e presentazioni multimediali relativi ad itinerari enogastronomici, anche in lingua straniera.

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

CLASSE TERZA	
OBIETTIVI MINIMI DISCIPLINARI PER ALUNNI BES CON PEI O PDP	CONTENUTI ESSENZIALI
<p><u>UDA 5: L'ALBERGO E LA SUA ORGANIZZAZIONE</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Conoscere l'organigramma di un hotel;✓ Conoscere le più importanti norme che regolano il ciclo cliente.	<ul style="list-style-type: none">✓ La classificazione tipologica e ufficiale delle strutture ricettive;✓ La struttura alberghiera;✓ L'organizzazione alberghiera;✓ Tipologie di sistemi organizzativi;✓ I reparti operativi e funzionali di un albergo di medie dimensioni;✓ Obblighi di legge del Portiere;✓ Il deposito in albergo, smarrimento di oggetti;✓ Gestione della corrispondenza;✓ La normativa sulla privacy;✓ Il sequestro del bagaglio e il privilegio dell'albergatore
<p><u>MACRO UDA 1: UNA TERRA SOSTENIBILE: IL PIEMONTE DA GUSTARE</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Conoscere le principali attrattive turistiche del territorio.✓ Saper presentare il territorio utilizzando appositi software	<ul style="list-style-type: none">✓ Prodotti e servizi tipici del territorio;✓ Assetto agroalimentare e patrimonio culturale e ambientale di un territorio;✓ Software applicativi e internet per la gestione degli aspetti della comunicazione e promozione;✓ Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico;✓ Norme e disposizioni a tutela della sicurezza dell'ambiente del lavoro.
<p><u>MACRO UDA 2: ORGANIZZIAMO UN BANCHETTO</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Essere in grado di individuare le fasi e le procedure di competenza del front/back office per l'organizzazione e la gestione di un banchetto.	<ul style="list-style-type: none">✓ Tecniche di base di organizzazione e programmazione di eventi

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

CLASSE QUARTA

OBIETTIVI MINIMI DISCIPLINARI
PER ALUNNI BES CON PEI O PDP

CONTENUTI ESSENZIALI

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

<p><u>LA COMUNICAZIONE PROFESSIONALE, INTERCULTURALE, ACCESSIBILE. ETIQUETTE</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Saper utilizzare consapevolmente e responsabilmente i mezzi di comunicazione digitale;✓ Essere in grado di applicare correttamente tecniche di comunicazione idonee in contesti professionali;✓ Riconoscere le diverse tipologie di clienti;✓ Saper applicare procedure e tecniche di gestione nei confronti dei diversi tipi di clientela; <p><u>LA COLLABORAZIONE TRA IMPRESE TURISTICHE</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Conoscere i principali accordi di collaborazione tra le agenzie di viaggi e le strutture ricettive;✓ Conoscere il sistema delle OTA e i principali accordi di collaborazione con le strutture ricettive;✓ Sapere cosa sono le catene alberghiere; <p><u>TURISMO SOSTENIBILE</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Sapere che cos'è l'agenda 2030;✓ Sapere che cos'è l'ONU;✓ Conoscere il concetto di sostenibilità;✓ Sapere quali sono i concetti fondamentali del turismo sostenibile;✓ Il significato del turismo accessibile; <p><u>PROGETTAZIONE EVENTI ENOGASTRONOMICI</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Saper progettare un evento;✓ Conoscere la differenza tra partner e sponsor;✓ Saper individuare il giusto modo di comunicare un evento. <p><u>LA QUALITÀ DEL PRODOTTO TURISTICO-ALBERGHIERO</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Conoscere il significato di qualità professionale e i vantaggi che ne derivano;✓ - Le certificazioni più diffuse per le imprese turistiche. <p><u>LEADERSHIP, PROBLEM SOLVING E SOFT SKILLS</u></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Conoscere il significato di leadership✓ - Conoscere il significato di soft skill e saperle individuare✓ - Conoscere le fasi del problem solving✓ - Conoscere il significato di fidelizzazione	<ul style="list-style-type: none">✓ Il guest relation manager;✓ L'accoglienza interculturale;✓ L'accoglienza del cliente con esigenze speciali;✓ Netiquette: il galateo della comunicazione online;✓ La Business Etiquette: il galateo professionale;✓ Il galateo a tavola. <ul style="list-style-type: none">✓ La collaborazione tra imprese ricettive imprese di viaggio;✓ La collaborazione tra imprese ricettive canali OTA;✓ Le aggregazioni d'impresa. <ul style="list-style-type: none">✓ L'agenda 2030 e il turismo sostenibile;✓ Il turista sostenibile;✓ Le strutture ricettive sostenibili;✓ Turismo sostenibile e turismo accessibile. <ul style="list-style-type: none">✓ Progettazione di un evento: l'operatività;✓ Il partner e lo sponsor;✓ La comunicazione dell'evento. <ul style="list-style-type: none">✓ La qualità professionale nell'impresa alberghiera;✓ Sistemi certificati di gestione della qualità (SGQ);✓ Le certificazioni per le imprese turistiche. <ul style="list-style-type: none">✓ La leadership;✓ Le tecniche di problem solving;✓ CRM e fidelizzazione del cliente.
---	---

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA
PROGRAMMAZIONE UNICA A.S. 2022-2023

CLASSE QUINTA	
OBIETTIVI MINIMI DISCIPLINARI PER ALUNNI BES CON PEI O PDP	CONTENUTI ESSENZIALI
<ul style="list-style-type: none">✓ Le principali caratteristiche del marketing strategico e operativo;✓ Conoscere le tecniche di base per la cura del ciclo cliente;✓ Applicare le procedure di base relative alla commercializzazione dei servizi di accoglienza turistico-alberghiera;✓ Realizzare con l'ausilio di software idonei pacchetti turistici con particolare riguardo ai principi dell'ecosostenibilità ambientale.	<ul style="list-style-type: none">✓ Tecniche di promozione e vendita;✓ Conoscenza delle leve del marketing;✓ Assistenza al cliente nella fruizione del servizio;✓ Gestione della fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di customer care e customer satisfaction;✓ Strategie di destination marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali.