

**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER L'ENOGASTRONOMIA E  
L'OSPITALITA' ALBERGHIERA  
I.I.S. Ferrari  
Battipaglia**

**Disciplina:** Laboratorio di Accoglienza Turistica

**Docente:** Prof.ssa Novi Annamonica

**Classe** 1 sez. A

**Libro di testo:** Laboratorio di accoglienza turistica Casa Editrice: Clitt-

**PROGRAMMA SVOLTO A.S. 2018-2019**

**Uda 1 IL TURISMO**

Definizione di turismo

Le tipologie di viaggiatori e di turisti

**LE RISORSE NATURALISTICHE E I PARCHI**

Le attrattive naturali, il clima, le acque e i siti naturali

Le aree naturali protette e loro classificazione

**LE LOCALITÀ D'ARTE E D'INTERESSE TURISTICO**

I beni culturali, i beni materiali e immateriali

UNESCO

**Uda 2: LE STRUTTURE RICETTIVE**

LE TIPOLOGIE DI STRUTTURE RICETTIVE

**Uda3: i SERVIZI E L'ORGANIZZAZIONE DELL'HOTEL**

L'albergo

Tipologie di camere

**Uda4: IL FRONT OFFICE E IL BACK OFFICE**

Il servizio di ricevimento

Il front office

Il banco del front office

Le attrezzature per il front office

Lo staff del front e del back office

**L'ETICA PROFESSIONALE**

Le regole di comportamento

**Uda5: LA COMUNICAZIONE IN HOTEL**

Comunicare con il cliente

Le caratteristiche della comunicazione F.O.

Le tipologie di comunicazione

La comunicazione non verbale al F.O.

**LA COMUNICAZIONE TELEFONICA**

Il contatto telefonico

Come rispondere correttamente a una chiamata

Gli alunni

La docente



## **1. PROFILO DELLA CLASSE**

La classe prima B è una classe mista, d'età compresa tra 13 e 15 anni. Gli alunni provengono da diversi comuni limitrofi a Battipaglia. Il livello socio - culturale della classe è medio. Per quanto concerne il profilo disciplinare della classe, la maggior parte degli alunni appaiono piuttosto vivaci e manifestano un atteggiamento superficiale e poco responsabile nei riguardi del lavoro scolastico in genere. Solo un piccolo gruppo appare interessato alle attività disciplinari.

## **2. ELENCO MODULI<sup>1</sup>**

**Le Conoscenze, Competenze e Abilità della disciplina sono riportate nell'allegato al PTOF d'Istituto.**

### **MODULO n° 1:**

#### **TITOLO: IL TURISMO**

##### **Contenuti:**

##### **1) LA TERMINOLOGIA TURISTICA**

Definizione di turismo

Le tipologie di viaggiatori e di turisti

Le parole del turismo

Le motivazioni del viaggiatore

##### **2) LE TIPOLOGIE DI TURISMO**

Tante forme di turismo per tante esigenze

##### **3) I BISOGNI E LA DOMANDA TURISTICA**

I bisogni turistici

La domanda turistica

Le tipologie di domanda turistica

Le caratteristiche della domanda turistica e gli elementi che la determinano

##### **4) I BENI E L'OFFERTA TURISTICA**

I beni

I servizi turistici

L'offerta turistica e le sue caratteristiche

Il mercato turistico

Il prodotto turistico e le sue caratteristiche

##### **5) LE RISORSE NATURALISTICHE E I PARCHI**

Le attrattive naturali, il clima, le acque e i siti naturali

Le aree naturali protette e loro classificazione

##### **6) LE LOCALITÀ D'ARTE E D'INTERESSE TURISTICO**

I beni culturali, i beni materiali e immateriali

UNESCO

**Periodo:** \_\_\_\_\_

### **MODULO n°2:**

#### **TITOLO: LE STRUTTURE RICETTIVE**

##### **Contenuti:**

##### **1) LA CLASSIFICAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE**

Che cosa vuol dire classificare

Il sistema italiano di classificazione alberghiera

La procedura per ottenere le stelle

Come si classificano gli hotel negli altri Paesi UE

##### **2) LE TIPOLOGIE DI STRUTTURE RICETTIVE**

---

Le tipologie secondo il codice del turismo  
Le strutture ricettive alberghiere e paralberghiere  
Le strutture ricettive extralberghiere  
Le strutture ricettive all'aperto  
Le strutture ricettive di mero supporto

3) LE TIPOLOGIE DI AZIENDE RISTORATIVE

La ristorazione e la classificazione delle imprese ristorative  
La ristorazione commerciale  
La ristorazione collettiva

4) LE STRUTTURE RICETTIVE SEMOVENTI

I mezzi di trasporto  
Le navi, i treni e gli aerei

5) IL RESORT

**Periodo:** \_\_\_\_\_

**MODULO n° 3:**

**TITOLO:** I SERVIZI E L'ORGANIZZAZIONE DELL'HOTEL

**Contenuti:**

1) L'ALBERGO: CARATTERISTICHE E SPAZI OPERATIVI

L'albergo  
La struttura e gli spazi operativi

2) LE CAMERE D'ALBERGO

Caratteristiche e arredamento delle camere d'albergo  
Tipologie di camere

3) LA RISTORAZIONE E I SERVIZI COMPLEMENTARI

I servizi oltre l'alloggio  
La ristorazione  
Gli impianti sportivi  
Le sale comuni

4) L'ORGANIGRAMMA E LA ROOM DIVISION

Il personale d'albergo  
L'organigramma  
Il settore camere  
Il room division manager  
Come funziona la room division?

5) HOUSEKEEPING

Il servizio ai piani  
Le funzioni e i locali tecnici del reparto  
La governante  
La cameriera ai piani  
Il facchino ai piani  
La guardarobiera  
La biancheria dell'albergo

**Periodo:** \_\_\_\_\_

**MODULO n°4:**

**TITOLO:** IL FRONT OFFICE E IL BACK OFFICE

**CONTENUTI:**

### 1) IL REPARTO DEL SORRISO

Il servizio di ricevimento

Il front office

Il banco del front office

Le attrezzature per il front office

Il back office

Le attrezzature per il back office

### 2) LO STAFF DEL FRONT DEL BACK OFFICE

Il personale

Il ricevimento

La portineria

La cassa

Il back office

Le figure principali del servizio di ricevimento

Le figure principali del reparto portineria

Le figure principali del servizio cassa

Le figure principali del back office

### 3) L'ETICA PROFESSIONALE

Le regole di comportamento

Le competenze professionali

Le doti umane

L'igiene personale

### 4) LE NORME DI COMPORTAMENTO

Il regolamento aziendale

**Periodo:** \_\_\_\_\_

MODULO n°5

**TITOLO:** LA COMUNICAZIONE IN HOTEL

**CONTENUTI:**

#### 1) LA COMUNICAZIONE

Che cosa significa comunicare

Il processo comunicativo

La comunicazione verbale e non verbale

#### 2) LA COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE

Comunicare con il cliente

Le caratteristiche della comunicazione F.O.

Le tipologie di comunicazione

La comunicazione non verbale al F.O.

#### 3) L'EMPATIA E L'ASSERTIVITÀ

Come comportarsi in modo empatico con un turista

Il comportamento assertivo

#### 4) LA COMUNICAZIONE TELEFONICA

Il contatto telefonico

La gestione delle telefonate

Come rispondere correttamente a una chiamata

Come inoltrare una chiamata in arrivo per il cliente

## 2.1 OBIETTIVI MINIMI CHE TUTTI GLI ALUNNI DOVRANNO CONSEGUIRE

Ciascun alunno deve essere in grado di raggiungere i seguenti obiettivi minimi:

- sufficiente capacità di intuire/capire la complessità della realtà turistica e alberghiera;

- sufficiente capacità esecutiva relativa alle diverse operazioni del cosiddetto “ciclo cliente” e della relativa modulistica in uso nelle diverse aziende alberghiere;
- conoscenze di base del personal computer e del software applicativo;
- conoscenza di base della comunicazione verbale e non verbale;
- acquisizione di competenze relative all'accoglienza e di elementi base del servizio di front office.

### 3. MEZZI E STRUMENTI

Le attività didattiche saranno attuate utilizzando i seguenti mezzi e strumenti:

Libri, documenti, schede aperte, tabelle, dati, ...	X
Supporti (lavagna a gesso)	X
Risorse umane (testimonianze, esperienze dirette, interviste, ...)	
Materiale strutturato (schede, eserciziari, blocchi logici utilizzati direttamente dagli alunni)	X
Materiale raccolto durante le visite guidate, a casa e in biblioteca	X
L.I.M.	X

### 4. METODOLOGIE

Le attività didattiche saranno attuate utilizzando le seguenti metodologie:

Lezione frontale	X
Lavoro di gruppo	X
Lavori individuali	
Role playing	X
Problem solving	
Lezione integrata	
Ricerche	
Realizzazione di cartelloni	X
Cooperative learning	X

### 5. VERIFICA E VALUTAZIONE

Per tutto ciò che concerne la valutazione si rimanda alle griglie concordate in sede di collegio docenti e durante le riunioni di dipartimento tenute ad inizio dell'anno scolastico.

Comunque, le verifiche saranno:

Orali, per il controllo del processo cognitivo e come stimolo alla acquisizione di una migliore espressione linguistica.	X
Scritte, mediante questionari, relazioni, schemi, temi, soluzione di problemi, ecc.	
Grafiche, con costruzione di tabelloni riassuntivi, grafici, disegni, ecc.	
Pratiche, con esecuzioni strumentali, esperimenti, attività motorie, manipolazioni, ecc.	X

### 6. ALTRO

---



---



---



---