

**Istituto Professionale Alberghiero per i Servizi
Enogastronomici e Ospitalità Alberghiera e Servizi
Commerciali “G. De Carolis” Spoleto**

PROGRAMMI

DI LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

ESAMI IDONEITA', INTEGRATIVI E PRIVATISTI

A.S. 2020/2021

CLASSE PRIMA

MODULO 1: Evoluzione del turismo			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 Fare turismo oggi	<p>Conoscere i principali eventi storici che hanno contrassegnato gli ultimi due secoli.</p> <p>Conoscere le necessità primarie e secondarie degli esseri umani.</p> <p>Conoscere l'importanza delle principali leggi alla base della convivenza civile.</p>	<p>Saper distinguere i bisogni in primari e secondari e le modalità per la loro soddisfazione.</p> <p>Saper capire le necessità di tutelare il patrimonio artistico, storico e paesaggistico.</p> <p>Comprendere le tendenze e le implicazioni del turismo nell'economia, il ruolo del mercato, della domanda e dell'offerta di servizi.</p> <p>Saper riconoscere e valorizzare su scala regionale le varie tipologie di turismo</p> <p>Saper applicare la normativa operante nel settore in situazioni concrete.</p>	<p>Il fenomeno turistico come risorsa.</p> <p>Le tendenze del turismo in Italia e in Europa.</p> <p>Il turismo ne rispetto dell'ambiente.</p> <p>Turismo sostenibile e responsabile.</p> <p>Le implicazioni del turismo in economia.</p> <p>La domanda, l'offerta e il mercato.</p> <p>Le tipologie di turismo.</p> <p>La normativa del settore turistico</p>
U.D.2 Turismo tra mercato e ambiente			

MODULO 2: L'industria ricettiva			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 Gli operatori del turismo	<p>Essere in grado di distinguere la tipologia della clientela sulla base del target di riferimento alle strutture analizzate.</p> <p>Essere in grado di applicare ruoli e mansioni delle figure professionali affrontate correlandole ai vari reparti della struttura organizzativa</p>	<p>Saper applicare le norme sulla classificazione alberghiera.</p> <p>Riconoscere le varie professioni turistiche.</p> <p>Identificare le strutture ricettive e di ospitalità</p>	<p>La classificazione alberghiera e le agenzie di viaggio e turismo.</p> <p>Le professioni turistiche tradizionali ed emergenti.</p> <p>Conoscere le varie forme di ospitalità.</p>
U.D. 2 Le strutture ricettive.			

MODULO 3: L'albergo oggi			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 L'organizzazione dell'azienda alberghiera	Essere in grado di operare al Front Office della scuola applicando l'utilizzo della modulistica dell'Istituto Essere in grado di applicare sconti riduzioni, supplementi.	Saper riconoscere le principali forme di gestione dell'azienda alberghiera. Saper segnalare i collegamenti del F.O. con il settore ristorazione.	La struttura e la gestione dell'azienda alberghiera. Conoscere i locali che compongono l'albergo. Saper indicare le funzioni che si svolgono nei vari settori operativi. Conoscere le funzioni di ogni reparto e il personale che vi opera.
U.D.2 Il personale			
U.D.n. 3 Il front office e il back office			

MODULO 4: la comunicazione in albergo			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 La comunicazione in albergo	Essere in grado di rispettare ed applicare le regole della comunicazione verbale, co-verbale, non verbale (il minimo previsto dalle norme di buona educazione). Essere in grado di mettere il cliente a proprio agio e applicando le tecniche di accoglienza e assistenza al cliente	Saper valorizzare la comunicazione. Usare le forme di comunicazione tradizionali. Saper interagire con il cliente in tutte le situazioni.	Elementi generali della comunicazione. Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. Tecniche di comunicazione professionale scritta in base al contesto e al mezzo utilizzato.
U.D.2 La comunicazione telefonica			
U.D. 3 La comunicazione scritta			

MODULO 5: La fase ante.

Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 Le informazioni alberghiere	Essere in grado di operare al Front Office della scuola applicando l'utilizzo della modulistica dell'Istituto Essere in grado di applicare sconti riduzioni, supplementi. Essere in grado di effettuare tutte le operazioni previste nella fase ante-check-in.	Sapere rispondere in modo adeguato a un cliente che chiede informazioni. Sapere come si stabilizzano le prenotazioni alberghiere. Riconoscere gli arrangiamenti e le rispettive sigle. Saper applicare l'iter della prenotazione e le operazioni necessarie. Conoscere le peculiarità della prenotazione con caparra.	Modalità della richiesta informazioni L'opuscolo illustrativo. Arrangiamenti alberghieri e tariffe. La prenotazione come contratto. Tecniche elementari di prenotazione. Canali e tipologia della prenotazione. Operazioni preliminari.
U.D.2 Arrangiamenti e tariffe U.D. 3 Le prenotazioni alberghiere U.D.4 La registrazione delle prenotazioni			

CLASSE SECONDA

MODULO 2 Room division			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 Le agenzie di viaggio	Conoscere le principali funzioni di un'agenzia di viaggio.	Saper gestire le prenotazioni di gruppi organizzati. Saper compilare le varie forme di voucher.	Le attività dei tour operator e delle agenzie dettaglianti Le norme che regolano le attività di intermediazione. I rapporti delle agenzie con gli alberghi.
U.D.2 Le prenotazioni complesse U.D.3 Le prenotazioni particolari	Essere in grado di effettuare tutte le operazioni previste nella fase ante-check- in.	Saper applicare le tecniche di overbooking e waiting list.	Gli accordi di collaborazione tra AdV e hotel. La prenotazione di gruppi organizzati. Tecniche particolari di prenotazioni.
U.D.1 La divisione camere e le unità abitative U.D 2 Struttura e arredamento delle unità abitative U.D 3 Il servizio ai piani	Conoscere l'organizzazione e in reparti dell'albergo. Conoscere i vari tipi di arrangiamento. Conoscere le sigle che indicano le varie tipologie di camera. Conoscere le problematiche legate al booking.	Distinguere e saper descrivere le varie tipologie di camere. Saper applicare le più elementari regole per la sicurezza degli ospiti e del personale. Saper organizzare le pulizie e gli altri servizi ai piani.	La Room division e le unità abitative. Alloggi per clienti diversamente abili. La struttura e l'arredamento delle camere. La sicurezza degli ospiti e del personale. Personale e compiti: la pulizia delle camere e gli altri servizi.

MODULO 3: La fase check-in			
Unità Didattiche	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1 La registrazione a norma di legge</p> <p>U.D. 2 La modulistica non obbligatoria</p> <p>U.D.3 La registrazione del cliente in arrivo</p>	<p>Saper accogliere il cliente in modo adeguato.</p> <p>Utilizzare la modulistica di settore</p>	<p>Essere in grado di adempiere agli obblighi di legge in merito alla registrazione degli ospiti alloggiati.</p> <p>Saper utilizzare la modulistica facoltativa connessa alle operazioni di check-in.</p> <p>Saper accogliere il cliente in arrivo.</p> <p>Saper impostare un dialogo con il cliente in arrivo utilizzando un linguaggio appropriato.</p>	<p>La registrazione di legge prevista dal TULPS.</p> <p>Gli adempimenti previsti dalla legge sulla privacy.</p> <p>La modulistica facoltativa utile al servizio accoglienza.</p> <p>L'accoglienza del cliente.</p> <p>Il check-in dei gruppi organizzati</p>

MODULO N: 3 La fase live-in			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1 I servizi del front office</p> <p>U.D. 2 Il servizio ristorazione</p> <p>U.D. 3 La contabilità clienti</p>	<p>Addebito degli extra. Saper gestire un reclamo.</p> <p>Fornire informazioni sull'hotel e la località</p>	<p>Saper prestare i servizi richiesti dalla clientela durante il soggiorno in albergo.</p> <p>Saper utilizzare la modulistica di front office relativa alla fase live-in.</p> <p>Vigilare al fine di tutelare l'incolumità del cliente.</p> <p>Saper eseguire manualmente le registrazioni della contabilità elementare.</p> <p>Saper aprire e aggiornare i conti dei clienti.</p>	<p>I servizi forniti dal F.O. e l'addebito degli extra.</p> <p>La sicurezza degli ospiti.</p> <p>Il servizio di ristorazione e la contabilità del ristorante.</p> <p>Il giornale d'albergo, il conto del cliente e la chiusura contabile.</p>

MODULO N: 3 La fase chek-out

Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D. n.1 La preparazione del conto U.D. n. 2 Il pagamento del conto	Saper eseguire correttamente le operazioni per il check out del cliente	Saper chiudere il conto del cliente ed emettere fattura o ricevuta fiscale. Saper calcolare l'IVA sul conto del cliente. Saper calcolare il compenso dovuto alla agenzie di viaggio. - Saper effettuare la chiusura contabile. - Saper calcolare e registrare correttamente gli importi rimasti sospesi.	Conoscere i documenti fiscali che l'albergatore è tenuto a rilasciare al cliente. Conoscere i principali mezzi di pagamento. Conoscere la struttura della chiusura contabile.

CLASSE TERZA

MODULO 1: La fase Ante			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1 La richiesta di informazioni</p> <p>U.D. 2 Rispondere a una richiesta di informazioni</p> <p>U.D. 3 La prenotazione</p> <p>U.D. 4 Le registrazione delle prenotazioni</p>	<p>Conoscere il contratto d'albergo. Saper applicare correttamente il listino prezzi.</p>	<p>Saper impostare correttamente una semplice lettera, fax, e-mail di risposta utilizzando una fraseologia e la modulistica adeguata. Saper leggere e commentare al cliente il listino delle tariffe in tutte le sue articolazioni. Simulare le operazioni di prenotazione con l'impiego di un software di gestione alberghiera. Saper utilizzare il centralino telefonico e conoscere la modulistica.</p>	<p>Tecniche di gestione del cliente individuale e di gruppi, la richiesta di informazioni e la prenotazione di un soggiorno Le diverse tipologie di prenotazioni. Il listino prezzi.</p>

MODULO 2: Check-in			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1 L'accoglienza del cliente</p> <p>U.D. 2 La procedura di check-in</p> <p>U.D.3 Gli altri adempimenti</p>	<p>Saper accogliere il cliente in modo adeguato. Utilizzare la modulistica di settore</p>	<p>Saper organizzare autonomamente il proprio lavoro adottando un comportamento professionale adeguato al ruolo ricoperto. Saper eseguire correttamente le operazioni di check-in. Saper accogliere in modo adeguato il cliente usando le corrette forme di saluto.</p>	<p>L'accoglienza del cliente Il voucher Le registrazioni di legge L'intestazione del conto e le altre registrazioni di check-in</p>

MODULO N.3: Live-in			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1 L'accoglienza del cliente</p> <p>U.D. 2 La procedura di check-in</p> <p>U.D. 3 Gli altri adempimenti</p>	<p>Saper accogliere il cliente in modo adeguato. Utilizzare la modulistica di settore</p>	<p>Saper organizzare autonomamente il proprio lavoro adottando un comportamento professionale adeguato al ruolo ricoperto. Saper eseguire correttamente le operazioni di check-in. Saper accogliere in modo adeguato il cliente usando le corrette forme di saluto.</p>	<p>L'accoglienza del cliente Il voucher Le registrazioni di legge L'intestazione del conto e le altre registrazioni di check-in</p>
<p>U.D.1 I servizi offerti alla clientela</p> <p>U.D. 2 Il Live-in al front office</p> <p>U.D.3 La contabilità cliente</p>	<p>Addebito degli extra. Saper gestire un reclamo. Fornire informazioni sull'hotel e la località</p>	<p>Scegliere la strategia più appropriata alla risoluzione di problematiche connesse al front office. Comprendere l'importanza del rapporto di collaborazione e sinergia tra i reparti di un albergo, al fine di offrire un servizio di qualità e garantire la soddisfazione della clientela.</p>	<p>La richiesta di informazioni interne ed esterne La custodia valori Il conto d'albergo La gestione dei reclami</p>

MODULO N.4: Check-out			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D..1 La conclusione del soggiorno</p> <p>U.D. 2 La partenza del cliente</p> <p>U.D. 3 Il Post Check-out</p>	<p>Saper eseguire correttamente le operazioni per il check out del cliente. Post Check-out Utilizzo del computer e internet per produrre offerte.</p>	<p>Saper produrre i documenti adatti per l'emissione del conto. Conoscere la modulistica appropriata. Post Check-out Creare un depliant con Publisher Saper descrivere il proprio hotel utilizzando PowerPoint</p>	<p>Il pagamento del conto L'emissione del documento fiscale La partenza del cliente Post check-out La gestione dei sospesi La fidelizzazione della clientela</p>

Attività in compresenza con scienza degli alimenti

Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
UD. 1 Turismo e territorio	Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio. Consigliare agli ospiti gli eventi e i prodotti più rilevanti legati alla tradizione della zona in base ai diversi gusti e interessi.	Individuare i prodotti tipici di una località, identificandone le principali caratteristiche.	Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica. Gli eventi legati alla tradizione e al folklore I prodotti tipici del proprio territorio.

CLASSE QUARTA

MODULO 1 Itinerari enogastronomici (compresenza con alimenti)			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1 I prodotti tipici del territorio nazionale</p>	<p>Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela</p> <p>Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio</p>	<p>Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse.</p> <p>Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.</p>	<p>Utilizzare l'alimentazione come strumento per il benessere della persona.</p> <p>Applicare le metodologie e le tecniche della gestione dei progetti</p>

MODULO 2 I servizi complementary			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1 La ristorazione alberghiera</p> <p>U.D.2 congressi ed eventi</p> <p>U.D.n. 3 Wellness</p>	<p>I principali servizi richiesti dalla clientela La struttura alberghiera e i suoi reparti</p> <p>La comunicazione con il cliente</p> <p>Le funzioni dei reparti cucina-sala-bar</p>	<p>Saper distinguere le diverse tipologie di offerta ristorativa e la loro capacità di cogliere i nuovi aspetti della domanda di ristorazione.</p> <p>Simulare la creazione di menu per eventi e in contesti diversi</p> <p>Simulare la creazione di menu per eventi e in contesti diversi.</p> <p>Simulare la verifica periodica dei prezzi di mercato e l'incidenza che i costi hanno nella realizzazione dei piatti.</p> <p>Simulare le principali operazioni con l'impiego di un software di gestione alberghiera.</p>	<p>La domanda e l'offerta ristorativa in ambito turistico</p> <p>Tecniche per determinazioni del Food-Cost</p> <p>Il ruolo del menu , sue caratteristiche e funzioni come strumento di vendita</p> <p>Utilizzo del software</p>

MODULO N.3 La distribuzione del prodotto alberghiero

Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1</p> <p>I canali di distribuzione nella vendita dei servizi alberghiera</p> <p>U.D. 2</p> <p>Il canale medio indiretto</p> <p>U.D.3</p> <p>Il canale indiretto online</p>	<p>Concetti base della comunicazione</p> <p>Tariffe e arrangiamenti</p> <p>Gli intermediari tradizionali</p>	<p>Simulare con modalità innovative e automatiche la verifica dei prezzi di mercato</p> <p>Saper individuare i canali più adatti per la promozione e la vendita del prodotto e servizi</p> <p>Simulare efficaci soluzioni per contrastare la lievitazione dei costi.</p> <p>Simulare le principali operazioni possibili con l'impiego di un software di gestione alberghiero</p>	<p>I vari canali della distribuzione del prodotto alberghiero</p> <p>Le regole dei rapporti con gli intermediari tradizionali e le agenzie online</p> <p>Il web marketing</p>

Modulo 5 La gestione alberghiera

Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1</p> <p>Le tipologie di clientela</p> <p>U.D.2.</p> <p>La guest relation</p> <p>U.D.3</p> <p>La promozione del territorio</p>	<p>Concetti base della comunicazione verbale e on verbale</p> <p>Elementi base di vendita e assistenza dei clienti</p> <p>Caratteristiche del sistema turistico</p> <p>Risorse naturali, località d'arte e d'interesse turistico del proprio territorio</p>	<p>Simulare la modalità operative riguardanti la gestione alberghiera e del personale in grandi e medio-piccole aziende in relazioni alle problematiche legate al personale e alle varie forme contrattuali</p> <p>Saper individuare i bisogni di ogni singolo target di clientela</p> <p>Promuovere/valorizzare le risorse territoriali</p>	<p>L'organizzazione della gestione alberghiera in base al livello operativo dell'azienda</p> <p>Le esigenze dei diversi cliente</p> <p>Le tecniche di relazione</p> <p>I nuovi trend del turismo</p>

MODULO 5 La direzione

Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 L'ufficio amministrativo U.D. 2 l'economato	Conoscere e saper fare uso della modulistica contabile manuale Conoscere word ed excel Conoscere il personale	Simulare la ricerca del personale, saper leggere e comprendere un testo normativo,	Il ruolo e le funzioni dell'ufficio amministrativo Il corretto impiego dei documenti fiscali
U.D.3 L'ufficio del personale e i rapporti del lavoro	nei vari reparti e le sue funzioni Saper classificare un'azienda in base all'attività svolta	saper compilare proporre un curriculum vitae saper impostare un budget di previsione	Il budget economico della room division La gestione delle risorse umane La registrazione di legge per il m personale

MODULO 6 Progetto e organizzazione d'impresa

Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 La progettazione U.D.2 Le aggregazioni del settore alberghiero U.D. 3 L'organizzazione e delle risorse umane	Gli elementi base di vendita e assistenza dei clienti Le caratteristiche e articolazioni del sistema turistico Concetti base della comunicazione verbale e non verbale	Simulare la costituzione e l'organizzazione di imprese individuali e societarie Simulare il funzionamento in Rete di imprese ricettive	Criteri di organizzazione di un'impresa individuale Caratteristiche delle catene alberghiere Sistemi di gestione e progettazione del servizio alberghiero

CLASSE QUINTA

MODULO 1 L'albergo e il marketing			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D. 1 Il Marketing U.D. 2 Il web Marketing U.D. 3 Il piano Marketing	Organizzare attività di marketing Riconoscere e utilizzare i principali strumenti del settore turistico (prospetti, schede, pacchetti applicativi, ecc.)	Analizzare il marketing mix di una struttura ricettiva. Impostare una campagna di web marketing. Impostare il sito web di una struttura ricettiva. Impostare un piano di marketing.	Il concetto di marketing, il marketing mix e il ciclo di vita del prodotto. La specificità del marketing applicato al settore ricettivo. L'uso di Internet come strumento di marketing. Struttura e contenuti del piano di marketing.

MODULO 2: La vendita dei servizi alberghieri			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 La comunicazione U.D. 2 Il pricing alberghiero U. D. 3 L'intermediazione on-line	Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico. Individuare il sistema di promozione più adeguato per la commercializzazione di un prodotto turistico. Realizzare pacchetti turistici valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio.	Promuovere i servizi della struttura ricettiva utilizzando appropriate tecniche comunicative. Cogliere gli aspetti salienti delle politiche tariffarie e di revenue management. Individuare e valorizzare le migliori strategie di vendita sul web.	La comunicazione d'impresa. Le tecniche di tariffazione dei servizi alberghieri. I servizi di intermediazione sul web.

MODULO 3: La qualità in albergo			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D. 1 Il sistema di qualità</p> <p>U. D. 2 La certificazione e i marchi di qualità</p>	<p>Conoscere le classificazioni delle strutture alberghiere secondo il sistema delle stelle</p>	<p>Riconoscere gli scopi, le metodologie e le procedure dei sistemi di qualità aziendale attuati nel comparto alberghiero.</p> <p>Riconoscere il valore delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, EMAS e dei marchi di qualità.</p>	<p>La qualità aziendale e i sistemi di qualità.</p> <p>Il ciclo di Deming.</p> <p>Le norme e le certificazioni di qualità (anche ambientale).</p> <p>I marchi di qualità nel settore ricettivo italiano.</p>

MODULO N. 4: L'albergatore e le leggi			
Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
<p>U.D.1 Apertura e cessazione di una attività</p> <p>U.D. 2 Regolamentazioni dei rapporti con i clienti</p> <p>U. D.3 La classificazione alberghiera</p>	<p>Procedure di front office e back office nelle varie fasi del ciclo cliente.</p> <p>Principali nozioni di diritto acquisite nel corso degli studi.</p> <p>Comprendere i mutamenti che sono avvenuti nel settore turistico.</p>	<p>Adempiere gli ordini burocratici richiesti per avviare, trasformare o cessare un'attività ricettiva.</p> <p>Gestire i rapporti con i clienti nel rispetto della normativa attinente al settore turistico-ricettivo.</p> <p>Valutare le caratteristiche e i servizi di una struttura alberghiera al fine della sua classificazione secondo il sistema delle stelle.</p>	<p>Le procedure di comunicazione di inizio e fine attività.</p> <p>I diritti e i doveri dell'albergatore in ogni fase del ciclo cliente.</p> <p>Lo "stato dell'arte" classificazione alberghiera e l'Italy Stars & Rating.</p>

MODULO N. 5: La direzione dell'albergo

Unità Didattica	Competenze	Abilità	Conoscenze
U.D.1 La professione del direttore d'albergo U.D. 2 La gestione delle risorse umane	Principali nozioni di legislazione alberghiera acquisite nel corso degli studi. L'organizzazione delle aziende alberghiere. i principi e gli strumenti di base della gestione orientata alla qualità.	Interpretare al meglio il proprio ruolo all'interno dell'azienda in cui si lavora. Valutare le politiche del personale adottate dalle imprese. Relazionarsi in modo positivo con i colleghi di lavoro.	La formazione del direttore d'albergo. Le mansioni del direttore d'albergo. Principi chiave della corretta gestione del personale. L'outsourcing nel comparto alberghiero.