

DISCIPLINA: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA- Primo biennio

Il docente di “Laboratorio di servizi di accoglienza turistica” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”, risultati di apprendimento che lo mettono in grado di: utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera; adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela; 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; sovrintendere all’organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere; attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
• utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario • utilizzare e produrre testi multimediali	Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio. Presentare i prodotti/servizi offerti. Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente. Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente. Eseguire le operazioni relative alle fasi di ante e check-in del ciclo clienti. Identificare le strutture ricettive e di ospitalità. Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia. Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte. Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici. Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere ed interagire con il cliente. Impostare il conto di un cliente individuale. Redigere un listino prezzi di tipo alberghiero.	Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. Modulistica elementare alberghiera, elementi base di corrispondenza alberghiera. Elementi base di menu. Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all’assistenza clienti. Le operazioni del ciclo cliente. Il front e back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni. Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano. Elementi di base di vendita e assistenza clienti. Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico-ristorativi. Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e le figure professionali. Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio. Località d’arte e d’interesse turistico significative della zona. Tecniche di comunicazione professionale. Il conto cliente. Gli arrangiamenti alberghieri. La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere. La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità.