



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PROFESSIONALE
ANNESSO AL CONVITTO NAZIONALE STATALE "R. Bonghi"**

sezioni associate: I.P.S.S.A.R. - I.P.I. ARTIGIANATO – I.P. SERVIZI.COMM.

**PROGRAMMA SVOLTO
a.s. 2016/2017**

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA

INDIRIZZO: IPSSAR

CLASSE: Prima SEZIONE: B

DISCIPLINA: Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica

DOCENTE: ~~Catanese Filomena~~ CASTALDO STEFANIA

QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): 2

Modulo 4: L'albergo (le basi) Lezione 1: come è organizzato un albergo Lezione 2: i reparti Lezione 3: le aree per la clientela	Conoscenze - Gli spazi e i reparti di un hotel; - Conoscere le diverse dotazioni di una camera d'albergo; - I servizi alberghieri principali e complementari; - Le principali figure professionali di un hotel.
Modulo 6: La room division (le basi) Lezione 1: il front office Lezione 2: il team del front office Lezione 3: il reparto piani	Conoscenze - Conoscere l'organizzazione della Room division e dei reparti che la compongono, le figure professionali che vi operano, le loro mansioni e l'etica professionale; - Conoscere le attrezzature in uso al front office e nel back office; - Conoscere le principali categorie di camere.
Modulo 3: Classificazione alberghiera e tariffe (le basi) Lezione 2: le tariffe	Conoscenze - Conoscere gli elementi che determinano la differenziazione dei prezzi.
Modulo 1: principi di pratica operativa (il laboratorio) Lezione 1: la terminologia professionale Lezione 2: la comunicazione in albergo	Conoscenze - Conoscere le fasi operative del ciclo cliente; - Conoscere la terminologia specifica e il linguaggio tecnico alberghiero; - Conoscere i concetti base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.

Modulo 2: La vendita dei servizi al cliente (il laboratorio)	Conoscenze
Lezione 1: Informare il cliente Lezione 2: Gestire le prenotazioni	- Conoscere le differenti tipologie di prenotazione.

Modulo 1: Turismo, turismi (le basi)	Conoscenze
Lezione 1: il turismo ieri e oggi Lezione 3: viaggio, cultura e territorio Lezione 2: turismo leisure Lezione 4: turismo business	- Definizione di turismo; - Linguaggio tecnico turistico; - Conoscere le caratteristiche peculiari di ciascuna forma di turismo, dalle pratiche più tradizionali a quelle odierne.

Esercitazioni pratiche:

- Visione video hotel: riconoscere i locali e gli ambienti.
- Visione siti hotel: saper ricavare informazioni su un hotel tramite il sito internet.
- Saper collocare i vari ambienti e reparti nelle piantine di un edificio alberghiero.
- Saper consultare il sito internet di un hotel.
- Collocare le figure del team del F.O. in relazione alle rispettive mansioni e reparti.
- Individuare le diverse tipologie di camere e riconoscerle tramite le immagini e le sigle.
- Simulazione Hotel Sporting.
- Calcolo: capacità ricettiva, data di partenza, n. notti.
- Individuare la tariffa sul listino prezzi.
- Conoscere e confrontare diversi listini prezzi.
- Calcolo: sconto, riduzioni, supplemento, importo giornaliero ed importo soggiorno.
- Dialoghi comunicazione e registrazione foglio comunicazione.
- La comunicazione e La richiesta di informazioni: visione filmati e compilazione schede comprensione.
- Impostazione simulazione telefonica e al banco del front office in relazione alla fase ante (richiesta di informazioni).
- Compilazione scheda di prenotazione e planning informatizzati.
- Impostazione PowerPoint sulle diverse tipologie di turismo.

Lucera, 9 giugno 2017

Gli alunni

Andrea Caputo
Leonardo Fato
Giuseppe Tempesta

La docente

Castaldo Stefania
Stefania Castaldo