



**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: **D**
DISCIPLINA: **Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica**
DOCENTE: **Catanese Filomena**
QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): **2**

		Conoscenze
Modulo 4: L'albergo (le basi)		
Lezione 1: come è organizzato un albergo	Lezione 2: i reparti	- 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.
Lezione 3: le aree per la clientela		

		Conoscenze
Modulo 6: La room division (le basi)		
Lezione 1: il front office	Lezione 2: il team del front office	- 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.
Lezione 3: il reparto piani		

	Conoscenze
Modulo 3: Classificazione alberghiera e tariffe (le basi)	
Lezione 2: le tariffe	- Conoscere gli elementi che determinano la differenziazione dei prezzi.

	Conoscenze
Modulo 1: principi di pratica operativa (il laboratorio)	
Lezione 1: la terminologia professionale	- 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.
Lezione 2: la comunicazione in albergo	

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, 30 maggio 2017

Gli alunni

Giovanna Anzillo
Michela Corsano
Veneranda Danese

La docente

Catanese Filomena
Filomena Catanese