



**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. 2017/2018**

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA
INDIRIZZO: **IPSSAR**
CLASSE: **Prima** SEZIONE: **B**
DISCIPLINA: **Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica**
DOCENTE: **Castaldo Stefania**
QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): **2**

Conoscenze	
Modulo 3: L'albergo Unità 1: La struttura dell'albergo Unità 2: L'organizzazione dell'albergo	- La struttura dell'albergo. - La struttura dei reparti, organigramma e mansioni. - Gli arrangiamenti alberghieri. - La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camera. - La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità.

Conoscenze	
Modulo 2: La comunicazione professionale Unità 1: L'arte della comunicazione Unità 2: La comunicazione in hotel	- Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. - Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti. - Elementi di base di vendita e assistenza clienti. - Tecniche di comunicazione professionale.

Conoscenze	
Modulo 4: La prenotazione Unità 1: La prenotazione (fase "ante") Unità 2: Il front office nella fase "ante"	- Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti. - Le operazioni del ciclo cliente. - Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano.

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.
- Impostazione PowerPoint sulle figure dei team del F.O. e dell'HOUSEKEEPING 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.

Lucera, 31 maggio 2018

Gli alunni

Mattia Oliviero
Pio Corino
Enrica Francese P.O.

La docente

Castaldo Stefania
Stefania