|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **17B. LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA** | | | | | |
| **CLASSE PRIMA**  **Nota**   1. *►Si indicano con* ***\**** *gli obiettivi minimi della disciplina in termini di conoscenze/competenze/abilità* 2. *►Si indicano con* ***\*\**** *gli obiettivi minimi richiesti in sede di esami integrativi e/o di idoneità* 3. *►Si indicano con \*\*\* gli obiettivi che includono il punto A e il punto B* | | | | | |
| COMPETENZA N°1 AREA D’INDIRIZZO | Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed  enogastronomiche. | | | | |
| COMPETENZE INTERMEDIE BIENNIO | Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici,  ristorativi e di accoglienza turistico alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione. | | | | |
| ABILITÀ | | CONOSCENZE | CONTENUTI | ORE | (\*) |
| Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza.  Utilizzare i principali software applicativi Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento | | Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento.  L’organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali.  Terminologia tecnica di base di settore.  Concetti di base della comunicazione verbale e non  verbale nelle diverse situazioni. | **MODULO 17B.1 L’ ARTE DELL’ ACCOGLIENZA**  \*\*\*  *L’importanza della divisa L’importanza della comunicazione*  *Le professioni turistiche e i relativi requisiti Le tipologie di strutture ricettive*  *Le strutture emozionali*  *L’albergo: interni / esterno e la modulistica principale* | 24  settembre  ottobre  novembre |  |
| COMPETENZA N°3  AREA D’INDIRIZZO | Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro. | | | | |
| COMPETENZE INTERMEDIE BIENNIO | Applicare procedure di base relative all’igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e sotto supervisione. | | | | |
| ABILITÀ | | CONOSCENZE | CONTENUTI | ORE | (\*) |
| Applicare pratiche inerenti l’igiene personale, la preparazione, la cottura e la conservazione dei prodotti, la cura degli ambienti e delle attrezzature Applicare procedure di base di autocontrollo relative all’igiene alimentare Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale Utilizzare in modo corretto i dispositivi di prevenzione | | Principi di legislazione specifica di settore. Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell’ambiente. Tecniche di base di conservazione degli alimenti.  Influenza dei fenomeni fisici e | **MODULO 17B.2 SICUREZZA AL FRONT OFFICE.\*\*\***  *Pericoli, rischi e prevenzione. I comportamenti corretti.*  Gli obblighi del lavoratore in materia di sicurezza La segnaletica per la sicurezza in hotel | 6  Novembre  dicembre |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **17B. LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA** | | | | | |
|  | | chimici negli alimenti e nella produzione enogastronomica. Norme di sicurezza sui luoghi di  lavoro (D. Lgs. 81/2008) |  |  |  |
|  | | | | Totale ore  =30 | |
| COMPETENZA N°6  AREA D’INDIRIZZO | Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel  rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche. | | | | |
| COMPETENZE INTERMEDIE BIENNIO | Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di  comunicazione. | | | | |
| ABILITÀ | | CONOSCENZE | CONTENUTI | ORE | (\*) |
| Presentarsi in modo professionale Controllare l’impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti Individuare all’interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture | | Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all’assistenza clienti. Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera. Il rapporto tra alimentazione, cultura e  società. | **MODULO 17B.3 IL RUOLO DEL FRONT OFFICE.**  **\*\*\***  *Il ciclo cliente.*  *Informazioni turistiche: attrattori turistici, mezzi di trasporto, servizi ristorativi Informazioni sui servizi della località*  *La comunicazione durante le fasi del ciclo cliente (telefonica/scritta/al banco)* | 30  Dicembre  gennaio  febbraio  marzo  aprile |  |
| AREA D’INDIRIZZO COMPETENZA N°8 : Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell’eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web. | | | |  | |
| COMPETENZE INTERMEDIE BIENNIO Applicare i principi essenziali dell’eco sostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche. | | | | Eseguire compiti | |
| ABILITÀ | | CONOSCENZE | CONTENUTI | ORE | (\*) |
| Selezionare le informazioni da acquisire sull’offerta turistica integrata Riconoscere nel territorio gli aspetti relativi all’eco sostenibilità ambientale Riconoscere le principali tipologie di materiali promozionali e pubblicitari dell’offerta turistica Attuare modalità atte a ridurre gli sprechi nell’ottica della tutela e salvaguardia dell’ambiente | | Il concetto di sostenibilità ambientale. Le principali tipologie di offerte turistiche integrate. Elementi di legislazione ambientale: parchi, aree protette, riserve naturali.  Atteggiamenti e metodi per | **MODULO 17B.4 IL TURISMO ECO- SOSTENIBILE.\*\*\***  *Le risorse turistiche: risorse culturali, enogastronomia, eventi culturali*  *Le risorse naturali: terme, mare, laghi, montagna, riserve*  *Il turismo sostenibile e responsabile* | 6  aprile  Maggio |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **17B. LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA** | | | | |
|  | ottimizzare l’impatto ambientale dei prodotti e dei servizi caratteristici della filiera  di riferimento. | *Le attività legate al turismo naturalistico: cammini, stargazing, birwatching, trekking, escursioni a cavallo, gite in bicicletta Presentazione di un itinerario.* |  |  |
|  | | | Totale ore = 36 | |
|  | | | Totale ore primo anno=66 | |

(\*) RACCORDO CON LE COMPETENZE DELL’AREA GENERALE

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **17B. LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA** | | | | | |
| **CLASSE SECONDA**  **Nota**   1. *►Si indicano con* ***\**** *gli obiettivi minimi della disciplina in termini di conoscenze/competenze/abilità* 2. *►Si indicano con* ***\*\**** *gli obiettivi minimi richiesti in sede di esami integrativi e/o di idoneità* 3. *►Si indicano con \*\*\* gli obiettivi che includono il punto A e il punto B* | | | | | |
|  |  | | | | |
| COMPETENZA N°7  AREA D’INDIRIZZO | Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle  tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy. | | | | |
| COMPETENZE INTERMEDIE BIENNIO | Eseguire compiti semplici per la realizzazione di eventi enogastronomici e culturali in contesti strutturati e secondo criteri  prestabiliti. | | | | |
| ABILITÀ | | CONOSCENZE | CONTENUTI | ORE | (\*) |
| Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni storiche e i criteri di classificazione della qualità. Fornire informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio. | | Elementi di enogastronomia locale, regionale e nazionale. Elementi di geografia turistica con particolare riferimento al territorio. L’evoluzione degli usi e dei costumi enogastronomici del territorio di appartenenza. Servizi internet per la promozione enogastronomica e culturale del territorio. Classificazione merceologica di base delle principali categorie dei prodotti agroalimentari del territorio in funzione della loro  origine. | **MODULO 17B.5 PRESENTAZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO TERRITORIALE. \*\*\***  *Il mercato turistico: domanda e offerta turistica Tipologie di turisti e forme di turismo*  *Gli attrattori turistici*  *Eventi del territorio. Siti turistici locali. Valorizzazione della strada dei vini e dei sapori*  *Itinerari turistici e video di promo- commercializzazione* | 45  Settembre  ottobre  novembre  dicembre  gennaio |  |
|  | | | | Totale ore = 45 | |

|  |  |
| --- | --- |
| AREA D’INDIRIZZO COMPETENZA N°9 : Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale. |  |
| COMPETENZE INTERMEDIE BIENNIO. Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e  secondo criteri prestabiliti di Hospitality Management, assicurando la conformità delle attività svolte. | Eseguire  compiti |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ABILITÀ | CONOSCENZE | CONTENUTI | OR  E | (\*) |
| Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il | Tecniche di base di | **MODULO 17B.6 IL SOGGIORNO DEL CLIENTE\*\*\*** | 54 |  |
| cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. Applicare | comunicazione professionale in | *La fase ante: le informazioni alberghiere in fase* |  |
| tecniche di base e formule standard per la comunicazione | italiano e nella microlingua di | *di prenotazione. Tariffe e arrangiamenti,* | Febbraio |
| professionale con il cliente. | settore. La comunicazione in | *modulistica di settore, tecniche di tutela* |  |
|  | fasdi check in e check out. | *dell’albergo* | Marzo |
|  | Caratteristiche e funzionamento | *La fase in: l’accoglienza dell’ospite,* |  |
|  | delle principali strumentazioni a | *registrazioni obbligatorie.* | Aprile |
|  | supporto dell'attività di gestione | *La promo commercializzazione dei servizi* |  |
|  | del cliente. | *interni della struttura.*  *La fase out: la preparazione del conto, la ricevuta fiscale e fattura elettronica. I mezzi di pagamento.* | Maggio |
|  | | | Totale ore  =54 | |
|  | | | Totale ore secondo anno= 99 | |

(\*) RACCORDO CON LE COMPETENZE DELL’AREA GENERALE