

Disciplina: **LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

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.*

Primo biennio	
<p>Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario • utilizzare e produrre testi multimediali <p>L'articolazione dell'insegnamento di “Laboratorio di servizi di accoglienza turistica” in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe</p> <p><i>La disciplina si sviluppa in stretta correlazione con gli insegnamenti dell'Area generale e d'indirizzo. Fondamentale appare la connessione con la lingua italiana e le lingue straniere. L'organizzazione di opportuni laboratori di simulazione consente agli studenti di verificare le abilità comunicativo-relazionali possedute.</i></p>	
Conoscenze	Abilità
<p>Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>Modulistica elementare alberghiera, elementi base di corrispondenza alberghiera.</p> <p>Elementi base di menu.</p> <p>Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza</p> <p>Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.</p> <p>Le operazioni del ciclo cliente.</p> <p>Il front e back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni.</p> <p>Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano.</p> <p>Elementi di base di vendita e assistenza clienti.</p> <p>Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico- ristorativi.</p> <p>Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e le figure professionali.</p> <p>Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio.</p> <p>Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona.</p> <p>Tecniche di comunicazione professionale.</p> <p>Il conto cliente.</p> <p>Gli arrangiamenti alberghieri.</p> <p>La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere.</p> <p>La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità.</p>	<p>Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio.</p> <p>Presentare i prodotti/servizi offerti.</p> <p>Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente.</p> <p>Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente.</p> <p>Eseguire le operazioni relative alle fasi di ante e check-in del ciclo clienti.</p> <p>Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.</p> <p>Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia.</p> <p>Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte.</p> <p>Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici.</p> <p>Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere ed interagire con il cliente.</p> <p>Impostare il conto di un cliente individuale.</p> <p>Redigere un listino prezzi di tipo alberghiero.</p>