



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE

“E. Ruffini – D. Aicardi”

Convitto annesso

C.F.: 90051650084 – P.IVA: 00169380086

www.ruffiniaicardi.gov.it

I.P.S.S.A.R. - Via Lungomare 141 – 18018 TAGGIA (IM)

☎ 0184/461082 – 📠 0184/461083 ✉ IMIS00400L@istruzione.it –

pec: IMIS00400L@pec.istruzione.it

I.P.S.A.A. “D.AICARDI” – Strada Maccagnan, 37 – 18038

SANREMO ☎ 0184/502326 📠 0184/507285

I.P.S.C. – I.T.T. – Corso Cavallotti, 92 - 18038 SANREMO –

☎ 📠 0184/541148



SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA

Programmazione quinquennale d'istituto di Laboratorio di accoglienza turistica

COMPETENZE di BASE per il primo biennio

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. 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:

- utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario
- utilizzare e produrre testi multimediali.

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.

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.

Quadro orario del primo anno di (laboratorio accoglienza turistica): n° 2 ore settimanali
RISULTATI di APPRENDIMENTO

Unità	Conoscenze	Abilità	Obiettivi minimi
1. Turismo e ambiente	Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona.	Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici.	Cenni sul fenomeno turistico e varie tipologie di turismo
	Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio	Riconoscere gli attrattori del proprio territorio	Le risorse del territorio
2. Il sistema turistico	Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico-ristorativo.	Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia.	
	Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e le figure professionali.	Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.	Conoscenza delle principali strutture ricettive
3. Front office e back office	Il front e back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni.	Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte.	Conoscenza delle principali figure professionali, mansioni, attrezzature
4. Tariffe e arrangiamenti alberghieri	Gli arrangiamenti alberghieri.	Conoscere le diverse sistemazioni alberghiere	Conoscere le diverse sistemazioni alberghiere
	La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere.	Redigere un listino prezzi di tipo alberghiero.	Saper leggere un listino prezzi
	La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità.	Conoscere le differenti stagionalità che influenzano i prezzi	
5. Fase ante e check in	Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano.	Eseguire le operazioni relative alle fasi di ante e check-in del ciclo clienti.	Conoscenza di base delle operazioni inerenti la fase ante e il check in
	Elementi di base di vendita e assistenza clienti.	Presentare i prodotti/servizi offerti.	

**Quadro orario del secondo anno di (laboratorio di accoglienza turistica): n°2 ore settimanali
RISULTATI di APPRENDIMENTO**

Unità	Conoscenze	Abilità	Obiettivi minimi
1. La comunicazione	Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.	Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere ed interagire con il cliente.	Conoscenza di base della comunicazione verbale
	Tecniche di comunicazione professionale.	Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente.	
2. L'accoglienza di un ospite	Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza	Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio	Conoscere le modalità per accogliere un cliente
3. I servizi del front office	Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.	Presentare i prodotti/servizi offerti.	Conoscere le modalità per assistere un cliente
4. Il ciclo cliente	Le operazioni del ciclo cliente.	Eseguire le operazioni relative alle fasi del ciclo clienti.	Conoscere le principali attività del ciclo cliente
	Modulistica elementare alberghiera, elementi base di corrispondenza alberghiera.	Saper compilare la modulistica e redigere la corrispondenza	Conoscenza di base della comunicazione scritta
5. Il PC come strumento di lavoro	Elementi base di menu.	Disposizione estetica di un menu	Disposizione estetica di un menu
	Itinerari turistici.	Disposizione estetica di itinerari	Disposizione estetica di itinerari
6. Il check out	Il conto cliente.	Impostare il conto di un cliente individuale.	Saper presentare un conto al cliente

Articolazione ACCOGLIENZA TURISTICA

Profilo d'uscita dello studente dell'ultimo anno

Il docente di “Laboratorio di servizi di Accoglienza Turistica” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato; sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità; padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio

COMPETENZE di BASE per il secondo biennio e quinto anno

I risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale costituiscono il riferimento delle attività didattiche della disciplina nel secondo biennio e quinto anno. La disciplina, nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe, concorre in particolare al raggiungimento dei seguenti risultati di apprendimento, relativi all'indirizzo, espressi in termine di competenze: utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera; integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi; attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.

- 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.
- utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario. 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.

Quadro orario del terzo anno di (laboratorio di accoglienza turistica): n° 9 ore settimanali di cui 1 in compresenza con alimentazione

RISULTATI di APPRENDIMENTO

Unità	Conoscenze	Abilità	Obiettivi minimi
1. La gestione di clienti individuali e di gruppo	Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi	Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa	Saper simulare le principali attività di gestione clienti
2. La gestione informatizzata di un albergo	Software di settore.	Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici.	Simulare le procedure di base con l’utilizzo di strumenti informatici
	Sistema di gestione del servizio alberghiero.	Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.	Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.
3. La valorizzazione del territorio	Ecoturismo	Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l’ambiente e le risorse culturali del territorio.	Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l’ambiente e le risorse culturali del territorio.
4. Valorizzazione di prodotti locali	enogastronomia	Realizzazione di itinerari enogastronomici	Realizzazione di itinerari enogastronomici

Quadro orario del quarto anno di (laboratorio di accoglienza turistica): n° 5 ore settimanali di cui 1 in compresenza con alimentazione

RISULTATI di APPRENDIMENTO

Unità	Conoscenze	Abilità	Obiettivi minimi
1. Imprese individuali e catene alberghiere	Organizzazione dell’impresa individuale e delle catene alberghiere.	Simulare la costituzione e l’organizzazione di imprese individuali e societarie.	Come si costituisce e si organizza un’impresa (conoscenze di base)
2. I canali di distribuzione	Canali di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle	Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico	Semplici progetti di distribuzione del prodotto turistico

	strutture turistico-alberghiere.	attraverso canali diversi.	
3. La gestione dell'azienda alberghiera	Sistema di gestione del servizio alberghiero.	Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.	Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.
4. La normativa di settore	Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale.	Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione	Conoscere i principali rischi e le misure di prevenzione
5. La promozione del territorio	Promozione del territorio	Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio	Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio

**Quadro orario del quinto anno di (laboratorio di accoglienza turistica): n° 4 ore settimanali
RISULTATI di APPRENDIMENTO**

Unità	Conoscenze	Abilità	Obiettivi minimi
1. Il marketing	Piano di marketing.	Progettare piani di marketing ipotizzando casi significativi riferiti ad imprese turistico-ricettive	Progettare semplici piani di marketing riferiti ad imprese turistico-ricettive
2. Il marketing turistico	Vendita del prodotto turistico.	Progettare pacchetti turistici utilizzando coerenti strategie di vendita	Progettare pacchetti turistici utilizzando coerenti strategie di vendita
3. Gestione informatizzata di imprese turistiche	Software di settore.	Progettare laboratori d'impresa con riferimento alle fasi di costituzione, organizzazione e funzionamento di significative realtà aziendali.	Conoscere le fasi di costituzione, organizzazione e funzionamento di significative realtà aziendali.
4. Esercizi di comprensione e produzione in lingua straniera	Lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera	Utilizzare il lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.	Conoscere il lessico di base di settore

Arma di Taggia, 9 novembre 2016

I docenti

Calandruccio M. Lucia
De Andreis Liviana