

**PROGRAMMAZIONE DI DETTAGLIO
ANNO SCOLASTICO: 2019/2020
2° ANNO**

SEDE: LEVICO TERME

DOCENTE: LABRIOLA CAMILLO

MATERIA: ACCOGLIENZA E OSPITALITA' RICEVIMENTO

MODULO 1: IL PATRIMONIO CULTURALE E IL FRONT OFFICE

COMPETENZE

- A) Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione/erogazione dei servizi di accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale
- B) Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute

ABILITÀ

- Identificare le trasformazioni organizzative che si determinano in seguito a innovazioni di prodotto/servizio e di processo nelle organizzazioni tipiche di settore
- Diventare consapevoli conoscitori ed interpreti del proprio patrimonio culturale e ambientale, promuovendolo adeguatamente

CONOSCENZE ESSENZIALI

- I servizi di accoglimento e gestione del cliente: organizzazione del front/back office e interconnessioni

CONTENUTI

- Il patrimonio turistico del proprio territorio
- Le risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio

TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ

- lezione in laboratorio e in classe con libro di testo e simulazioni pratiche
- esercitazioni e simulazioni laboratoriali

OBIETTIVI MINIMI

- Le principali risorse naturalistiche e patrimonio turistico del proprio territorio

TIPOLOGIA DELLE VERIFICHE

- verifiche sommative e in itinere, scritte e orali
- simulazioni pratiche in laboratorio

ATTIVITÀ DI RECUPERO

- attività di ripetizione guidata in laboratorio
- attività tra pari
- ripasso argomenti trattati

**PROGRAMMAZIONE DI DETTAGLIO
ANNO SCOLASTICO: 2019/2020
2° ANNO**

MATERIA: ACCOGLIENZA E OSPITALITA' RICEVIMENTO

MODULO 2: SICUREZZA SUL LAVORO

COMPETENZE

- A) Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione/erogazione dei servizi di accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale
- B) Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute

ABILITÀ

- Adottare soluzioni organizzative della postazione di lavoro coerenti ai principi dell'ergonomia

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Elementi di ergonomia.f/o
- Elementi di estetica

CONTENUTI

- Applicazione dei principi di HACCP in laboratorio: dispositivi e attività di prevenzione, individuazione delle fonti di rischio nella filiera di produzione, applicazione di procedure HACCP ed elementi di ergonomia in laboratorio.

TIPOLOGIA DELLE ATTIVITA'

- lezione in laboratorio e in classe con libro di testo e simulazioni pratiche
- esercitazioni e simulazioni laboratoriali

OBIETTIVI MINIMI

- Applicazione dei principi di HACCP in laboratorio: dispositivi e attività di prevenzione, individuazione delle fonti di rischio nella filiera di produzione, applicazione di procedure HACCP ed elementi di ergonomia in laboratorio.

TIPOLOGIA DELLE VERIFICHE

- verifiche sommative e in itinere, scritte e orali
- simulazioni pratiche in laboratorio

ATTIVITÀ DI RECUPERO

- attività di ripetizione guidata in laboratorio
- attività tra pari
- ripasso argomenti trattati

**PROGRAMMAZIONE DI DETTAGLIO
ANNO SCOLASTICO: 2019/2020
2° ANNO**

MATERIA: ACCOGLIENZA E OSPITALITA' RICEVIMENTO

MODULO 3: CICLO CLIENTE

COMPETENZE

- A) Cogliere le tecniche e le tecnologie di produzione/erogazione servizi di accoglienza e assistenza dell'ospite con riferimento al contesto locale
- B) Realizzare in parziale autonomia il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute

ABILITÀ

CONOSCENZE ESSENZIALI

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Applicare tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativa.- Utilizzare modulistica/documentazione di comunicazione a supporto dell'interazione/interconnessione tra i reparti- Applicare procedure di prenotazione.- Applicare le norme per la tutela dei dati personali.- Applicare procedure di check-in , live in e check-out.- Applicare procedure per la registrazione, amministrativo-contabile di documentazione relativa alla permanenza dell'ospite.- Applicare tecniche di raccolta e trasmissione dati/informazioni . | <ul style="list-style-type: none">- Tecniche di redazione della corrispondenza commerciale alberghiera e ristorativi.- Procedure di prenotazione.- Modulistica di settore e documenti amministrativi contabili di base.- Normativa in materia di tutela della privacy.- Procedure di check-in , live in e check-out.- Elementi di contabilità. |
|---|---|

CONTENUTI

- gruppi di lezione su gestione di risposta mail su richiesta informazioni generali e richiesta preventivo fittizio.
- esercitazioni sulla modulistica di settore sulla fase "ante" con schede di prenotazione e planning
- esercitazioni sulla modulistica di settore sulla fase check-in con schedina p.s., modulo privacy e modello C-59 (ISTAT)
- esercitazioni sulla modulistica di settore sulla fase live-in
- operazioni di maincourante, rooming-list, servizi aggiuntivi (sveglia, messaggistica, servizi spa e wellness)
- esercitazioni sulla modulistica di settore sulla fase check-out
- operazioni di preparazioni del conto, le voci che lo compongono

PROGRAMMAZIONE DI DETTAGLIO
ANNO SCOLASTICO: 2019/2020
2° ANNO

TIPOLOGIA DELLE ATTIVITA'

- lezione in laboratorio e in classe con libro di testo e simulazioni pratiche
- esercitazioni e simulazioni laboratoriali

OBIETTIVI MINIMI

- gruppi di lezione su gestione di risposta di una semplice mail su richiesta informazioni generali e richiesta preventivo fittizio.
- visione e piccole esercitazioni sulla modulistica di settore sulla fase "ante" con schede di prenotazione e planning
- visione e piccole esercitazioni sulla modulistica di settore sulla fase check-in con schedina p.s., modulo privacy e modello C-59 (ISTAT)
- visione e piccole esercitazioni sulla modulistica di settore sulla fase live-in
- visione e piccole esercitazioni sulla modulistica di settore sulla fase check-out

TIPOLOGIA DELLE VERIFICHE

- verifiche sommative e in itinere, scritte e orali
- simulazioni pratiche in laboratorio

ATTIVITÀ DI RECUPERO

- attività di ripetizione guidata in laboratorio
- attività tra pari
- ripasso argomenti trattati