

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

Al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore "Servizi", indirizzo "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera", lo studente deve essere 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

Nel primo biennio, il docente di "Laboratorio servizi di accoglienza turistica" definisce - nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe- il percorso dello studente per il conseguimento dei risultati di apprendimento sopra descritti in termini di competenze, con riferimento alle conoscenze e alle abilità di seguito indicate.

Conoscenze

Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni
Modulistica elementare alberghiera, elementi base di corrispondenza alberghiera
Elementi base di menù
Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza
Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti
Le operazioni del ciclo cliente
Il front e back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni
Tecniche elementari di prenotazione
e strutture ricettive nel comparto italiano
Elementi di base di vendita e assistenza clienti
Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico-ristorativo
Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e le figure professionali
Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio
Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona
Tecniche di comunicazione professionale
Il conto cliente
Gli arrangiamenti alberghieri
La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere
La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità

Abilità

Usare le forme di comunicazione tradizionali
Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio
Presentare i prodotti/servizi offerti
Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente
Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente
Eeguire le operazioni relative alle fasi di ante e check in del ciclo clienti
Identificare le strutture ricettive e di ospitalità
Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza clienti
Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia
Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte
Valorizzare le risorse ambientali del proprio territorio
Valorizzare le risorse storiche- artistiche e culturali del proprio territorio
Cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione professionale
Aprire il conto di un cliente individuale
Leggere e capire un listino prezzi di tipo alberghiero

Note metodologiche:

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.