

LABORATORIO DI SERVIZI DI RICETTIVITA' ALBERGHIERA

Classe: I

Modulo 1: Il turismo

- La terminologia turistica
- L'evoluzione storica del fenomeno turistico
- Le tipologie di turismo
- I bisogni e la domanda turistica
- I beni e l'offerta turistica
- Le risorse naturalistiche e i parchi
- Le località d'arte e d'interesse turistico

Modulo 2 : Le strutture ricettive e la legislazione turistica

- La classificazione delle strutture ricettive
- Le tipologie di strutture ricettive
- Le tipologie di aziende ristorative
- Le strutture ricettive semoventi
- Il resort
- La legislazione turistica italiana

Modulo 3: I servizi e l'organizzazione dell'hotel

- L'albergo: caratteristiche e spazi operativi
- Le camere d'albergo
- La ristorazione e i servizi complementari

Modulo 4: Promozione del proprio territorio

- I parchi regionali in sicilia:
- Parco dell'Etna
- Parco dell'Alcantara
- Parco delle Madonie
- Parco dei monti Sicani
- Le riserve naturali e marine

Modulo 5: La gestione della prenotazione (Laboratorio pratico)

- La prenotazione
- La scheda di prenotazione
- Il planning
- La lista delle prenotazioni
- La ricevuta di caparra

Modulo 6 : La gestione del check in (Laboratorio pratico)

- L'arrivo del cliente
- La lista arrivi
- La scheda di notificazione
- La rooming list

Modulo 7 : La comunicazione in Hotel

- La comunicazione
- La comunicazione al Front office
- La comunicazione telefonica
- La comunicazione scritta

Classe: II

Modulo 1: Il front office e il back office

- Il reparto del sorriso
- Lo staff del front e del back office
- L'etica professionale
- Le norme di comportamento
- L' housekeeping

Modulo 2: Definizione, processo e fasi della prenotazione

- Il ciclo cliente
- L'iter della prenotazione
- Le fasi della prenotazione
- Le tariffe e il listino prezzi
- La prenotazione diretta
- La prenotazione indiretta
- Il foglio prenotazione, il voucher e la caparra
- Registrare e archiviare la prenotazione

Modulo 3 : Cambi, cancellazioni e tecniche occupazionali

- I cambi di prenotazione
- I no show
- La tecnica dell'overbooking
- La Waiting list
- La black list

Modulo 4: La tipologia delle prenotazioni

- Elementi tipologici della prenotazione
- La prenotazione al banco
- La prenotazione telefonica
- Le prenotazioni scritte

Modulo 5 : L'accoglienza del cliente e il servizio di ospitalità

- La gestione dell'incontro con il cliente
- L'accoglienza

Modulo 6 : La gestione del check in

- L'arrivo del cliente
- La lista arrivi
- Il libro arrivi e partenze
- Il room rack
- Le registrazioni imposte dalla legge

Modulo 7 : Il live in

- Vigilanza sulla moralità e sulla sicurezza dell'albergo
- Custodia e controllo e delle chiavi
- Il conto albergo
- La custodia valori
- Servizio e custodia bagagli

Modulo 8 : Il check out

- La partenza del cliente
- La presentazione del conto

Classe III

1 Modulo: La gestione dell'albergo

- L'azienda alberghiera
- Le catene alberghiere
- Il franchising e altre formule di aggregazione d'impresa
- L'outsourcing in hotel

2 Modulo : L'apertura di un albergo e la sua organizzazione

- L'apertura di un albergo
- Le responsabilità dell'albergatore
- L'organizzazione alberghiera
- La direzione generale d'albergo

3 Modulo: Room Division

- Il room division manager e la programmazione di settore
- Lo yield management

4 Modulo: Food & Beverage

- La ristorazione nella struttura ricettiva
- L'organizzazione del settore food and beverage in hotel
- Il Food & Beverage manager

5 Modulo: L'ufficio marketing

- Il marketing
- L'ufficio marketing in albergo
- La comunicazione e le attività promozionali

6 Modulo: La certificazione di qualità

- La certificazione di qualità per l'albergo
- Il marchio di qualità

Modulo 7 : Le agenzie di viaggio

- L'agenzia di viaggio
- L'apertura di un'agenzia di viaggio
- Il tour operator
- L'agenzia dettagliante (retailer)

Modulo 8: I rapporti tra albergo e agenzia di viaggio

- La collaborazione tra albergo e agenzia di viaggio
- Le tipologie di contratto
- Il voucher

Modulo 9: L'ufficio amministrativo

- I compiti dell'ufficio amministrativo
- I costi, i ricavi e il reddito d'albergo
- Le statistiche

Classe: IV

Modulo 1: I vettori

- Il trasporto aereo
- Il trasporto ferroviario
- Il trasporto su strada
- Il trasporto marittimo

Modulo 2 : La valorizzazione del territorio

- Le destinazioni e il prodotto turistico
- Le tradizioni
- I prodotti tipici del territorio

Modulo 3: Le iniziative promozionali nelle strutture ricettive

- I servizi di accoglienza
- I servizi extra in hotel
- I pacchetti alberghieri

Modulo 4: Il turismo sostenibile

- Turismo sostenibile e sviluppo sostenibile
- L'ecoturismo
- Il turismo responsabile

Modulo 5: Le tipologie di clientela

- Gli ospiti non sono tutti uguali
- La clientela leisure
- La clientela business

Modulo 6 : I gruppi

- I viaggi di gruppo
- Le strutture ricettive per i gruppi
- Le tipologie di gruppi
- I viaggi incentive
- L'accompagnatore turistico

Modulo 7 : Il turismo congressuale

- Le origini del turismo congressuale
- Le sedi congressuali
- Gli operatori congressuali
- La gestione del servizio di accoglienza in un convegno

Modulo 8 : Il turismo per tutti

- Il turismo accessibile
- La disabilità
- Il turista con esigenze speciali
- Il turismo sociale

Classe V

| METODI DI LAVORO | MEZZI E STRUMENTI | VERIFICHE EFFETTUATE | MODALITA' E CRITERI DI VALUTAZIONE |
|--|--|---|--|
| <p>Dibattiti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lezioni frontali - Discussione guidata - Simulazioni e role playing - Brainstorming (tecnica di creatività di gruppo per far emergere idee volte alla risoluzione di un problema) - Ricerche e approfondimenti svolti individualmente | <ul style="list-style-type: none"> - Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" ed. mista. Autore Franco Giani - Casa Editrice Le Monnier - Laboratorio d'informatica - Aula LIM - Dispense - Mappe concettuali - Ricerche e articoli di interesse turistico on line | <p>PROVE ORALI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colloqui tradizionali - Colloqui interdisciplinari - Test di verifica | <p>Indicatori di valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esito dello stage e partecipazione al progetto Alternanza Scuola Lavoro - Capacità di applicare le conoscenze acquisite a livello scolastico e lavorativo a casi concreti - Abilità nell'approfondire e argomentare i contenuti, rielaborandoli in modo autonomo e critico - Padronanza del linguaggio specifico - Esposizione corretta |

Modulo Introduttivo

| Contenuti | Conoscenze | Obiettivi | Competenze |
|--|---|---|---|
| <p>Recupero dei pre-requisiti nel secondo biennio, con approfondimenti legati alla professione di Tecnico del Ricevimento specializzato in Mrkt. dell'ospitalità</p> | <p>Ruolo e funzioni del tecnico di Ricevimento, oggi sempre più specializzato nella acquisizione di strumenti di marketing, necessari per ottenere i risultati prefissati dall'azienda.</p> | <p style="text-align: center;">Sapersi presentare in modo adeguato</p> <p style="text-align: center;">Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela</p> | <p style="text-align: center;">Essere consapevoli del ruolo ricoperto all'interno di una impresa, saper interagire sia con i colleghi che con gli altri reparti.</p> <p style="text-align: center;">Organizzare in modo autonomo il proprio lavoro nelle diverse fasi</p> |

Blocco tematico 1: l'Albergo e il Marketing (modulo 1-2-3)

| Contenuti | Conoscenze | Obiettivi | Competenze |
|-----------|------------|-----------|------------|
| | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>MODULO 1 Il Marketing. Concetti fondamentali. L'albergo verso il Marketing.</p> <p>MODULO 2 Il web Marketing: dal sito web dell'albergo al pay per click, direct e.mail marketing, social media marketing, ufficio stampa.</p> <p>MODULO 3 Il piano di Marketing: definizione e finalità. Analisi S.W.O.T. Obiettivi, strategie e piani di azione. Budget e sistemi di controllo</p> | <p>Il concetto di marketing, il marketing mix e il ciclo di vita del prodotto. Le sue specificità applicate al settore ricettivo.</p> <p>L'uso di internet come strumento di marketing</p> <p>Struttura e contenuti del piano di marketing</p> | <p>Analizzare il mrkt. mix di una struttura ricettiva</p> <p>Saper impostare una campagna di web-marketing.</p> <p>Saper individuare le peculiarità del sito web di una struttura ricettiva e il suo posizionamento nei motori di ricerca.</p> <p>Saper individuare i social network, nuova forma di intermediazione</p> | <p>Conoscere l'articolazione del mercato turistico.</p> <p>Conoscere il funzionamento delle aziende alberghiere</p> <p>Avere familiarità con Internet</p> |
|--|--|--|--|

Blocco tematico 2 "La vendita dei servizi alberghieri" (modulo 1-2-3)

| Contenuti | Conoscenze | Obiettivi | Competenze |
|---|---|---|---|
| <p>MODULO 1 La comunicazione dell'impresa turistica. La comunicazione esterna, principali canali pubblicitari nel settore turistico alberghiero</p> <p>MODULO 2 Il pricing alberghiero. Le tariffe: evoluzione e quadro normativo, diversificazione. Tariffe-costi-ricavi: come procedere? Il Revenue Management</p> <p>MODULO 3 L'Intermediazione on line. Rapporti tra alberghi e portali di prenotazione. Il prodotto turistico ed i canali di distribuzione: breve, medio e lungo I channel manager: principali funzioni</p> | <p>Comunicazione d'impresa</p> <p>Tecniche di tariffazione dei servizi alberghieri.</p> <p>Intermediazione sul web</p> | <p>Saper promuovere i servizi della struttura ricettiva, attraverso l'uso di appropriate tecniche comunicative.</p> <p>Essere in grado di cogliere gli aspetti salienti delle politiche tariffarie e di Revenue Management</p> <p>Saper individuare e valorizzare le migliori strategie di vendita sul web</p> | <p>Conoscere le formule di arrangiamento alberghiero.</p> <p>Conoscere gli adempimenti burocratici relativi alla tariffazione alberghiera.</p> <p>Conoscere i concetti e le pratiche fondamentali del marketing alberghiero</p> <p>Conoscere i principali strumenti del web marketing</p> |

Blocco tematico 3 "La qualità in albergo" (modulo 1-2)

| Contenuti | Conoscenze | Competenze | Obiettivi |
|--|--|--|--|
| <p>MODULO 1 Sistema di qualità: concetti fondamentali. L'albergo verso la qualità</p> <p>MODULO 2 Certificazione e marchi di qualità: Enti di normazione e norme riguardanti i sistemi di qualità e di gestione ambientale</p> | <p>La qualità aziendale e i sistemi di qualità.</p> <p>Il ciclo di Deming</p> <p>Le norme e le certificazioni di qualità (anche ambientali).</p> <p>I marchi di qualità nel settore ricettivo italiano</p> | <p>Saper riconoscere scopi, metodologie e procedure dei sistemi di qualità aziendale attuati nel settore turistico alberghiero</p> <p>Saper riconoscere il valore delle certificazioni ISO 9001 ISO 14001 EMAS e dei marchi di qualità</p> | <p>Conoscere la classificazione per stelle delle strutture alberghiere</p> <p>Ricordare il concetto, le finalità e gli strumenti del marketing</p> |

Blocco tematico 4 "L'albergatore e le leggi" (modulo 1-2-3)

| Contenuti | Conoscenze | Competenze | Obiettivi |
|---|--|--|---|
| <p>MODULO 1 Apertura e cessazione di un'attività ricettiva: procedure da seguire</p> <p>MODULO 2 Regolamentazione dei rapporti con il cliente: fase ante, fase in, live in e fase check out - post</p> <p>MODULO 3 Classificazione Alb.ra: evoluzione della normativa nazionale</p> | <p>Conoscere le procedure di inizio e fine attività</p> <p>Conoscere i diritti e doveri dell'albergatore in ogni fase del ciclo cliente</p> <p>Conoscere la classificazione alb.ra e l'Italy Stars & Rating</p> | <p>Adempiere gli obblighi burocratici richiesti per avviare, trasformare e cessare un'attività ricettiva</p> <p>Gestire i rapporti con i clienti nel rispetto della normativa attinente nel settore turistico-ricettivo.</p> <p>Valutare le caratteristiche e i servizi di una struttura alb.ra secondo la class.ne di appartenenza</p> | <p>Conoscere le procedure di front e back office nelle varie fasi del ciclo cliente</p> <p>Conoscere le principali nozioni di diritto acquisite nel corso degli studi</p> |

Blocco tematico 5: "la valorizzazione dell'ambiente e del territorio" (modulo 1 - 2 - 3)

| Contenuti | Conoscenze | Competenze | Obiettivi |
|------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| | | | |

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>MODULO 1 Valorizzazione del territorio: pacchetto individuale, di gruppo</p> <p>MODULO 2 Iniziative promozionali adottate dalle strutture ricettive per massimizzare le vendite e ottenere la destagionalizzazione Servizi di accoglienza, di accesso ed extra.</p> <p>MODULO 3 Turismo sostenibile e sviluppo. Il lavoro proposto nel progetto di Alternanza dalla prof.ssa Bacchini viene ripreso in esame da ogni singolo allievo, con approfondimenti volti a conoscere la realtà del ns. territorio e creazione di slides. Turismo enogastronomico</p> | <p>Conoscere gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica.</p> <p>Saper organizzare visite guidate-escursioni. Turismo sostenibile, ecoturismo e turismo responsabile, analizzando le diverse attività legate all'ecoturismo.</p> <p>Valorizzazione turistica e agroalimentare del territorio</p> | <p>Individuare i prodotti tipici e identificare le principali caratteristiche.</p> <p>Distinguere i vari tipi di transfer e gli elementi che caratterizzano un pacchetto turistico.</p> <p>Riconoscere gli elementi tipici di un pacchetto turistico sostenibile.</p> <p>Riconoscere gli elementi tipici di un pacchetto enogastronomico.</p> | <p>Elaborare itinerari finalizzati alla conoscenza del territorio, cercando di consigliare al meglio l'Ospite su eventi, prodotti legati alla storia del territorio.</p> <p>Saper consigliare all'Ospite servizi interni ed esterni all'albergo, adatti a soddisfarne le esigenze, attraverso la creazione di un pacchetto alberghiero.</p> <p>Riuscire ad elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile, considerando esigenze e target di clientela</p> |
|---|--|---|---|

Blocco tematico 6 LA ROOM DIVISION (modulo 1 - 2)

| Contenuti | Conoscenze | Competenze | Obiettivi |
|---|---|---|---|
| <p>MODULO 1 Dalla Room Division al ciclo cliente Strategie gestionali, contenimento e/o riduzione dei costi, statistiche di movimento e di reddito.</p> <p>MODULO 2 Housekeeping</p> | <p>Sapere le mansioni del Room Division Manager.</p> <p>Conoscere l'organizzazione delle divisione camere e le diverse funzioni svolte dal personale che vi opera.</p> <p>Saper distinguere le statistiche di movimento e di reddito</p> | <p>Cercare d'impostare un piano qualitativo del servizio alberghiero.</p> <p>Sapersi orientare nell'ambito della R.D..</p> <p>Essere in grado di individuare i compiti attribuiti al personale, affrontando positivamente le problematiche del reparto</p> | <p>Condurre indagini statistiche</p> |

Blocco tematico 7 La direzione dell'albergo (modulo 1-2)

| Contenuti | Conoscenze | Competenze | Obiettivi |
|--|---|------------|-----------|
| <p>Professione direttore di albergo: mansioni e competenze Gestione delle risorse umane</p> | <p>Conoscere la formazione e le mansioni del direttore di albergo, principi chiave della corretta gestione del</p> | | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | <p>personale. Comprendere l'outsourcing</p> | <p>Interpretare al meglio il proprio ruolo all'interno dell'azienda in cui si lavora. Valutare le politiche del personale adottate dalle imprese. Relazionarsi in modo positivo con i colleghi di lavoro.</p> | <p>Ricordare le principali nozioni di legislazione alberghiera acquisite nel corso degli studi Conoscere l'organizzazione tipica delle aziende alberghiere Conoscere i principi e gli strumenti di base della gestione orientata alla qualità totale</p> |
|--|---|---|---|