

	<p style="text-align: center;">ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI COMMERCIALI TURISTICI E SOCIALI “Luigi Einaudi”</p> <p style="text-align: center;">Via Spezzaferri, 7 – 26900 LODI Tel. 0371/36488 Fax 0371/430935 e-mail: segreteria@ipseinaudilodi.edu.it - Sito internet: www.ipseinaudilodi.edu.it</p>	
---	---	---

CORSO DI STUDI:

SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA

Articolazione: ACCOGLIENZA TURISTICA

CLASSE: 5

NUCLEI FONDANTI DELLA DISCIPLINA

Laboratorio di servizi di ricettività alberghiera

Libri di testo adottato: Benvenuti Compact (Perarson)

LE COMPETENZE

Le competenze trasversali sono declinate nel Piano dell'Offerta Formativa dell'Istituto.

PIANO DI LAVORO ANNUALE

Il Piano di lavoro annuale viene declinato in Moduli scelti dal docente, come da indicazioni predisposte dai gruppi di materia.

MODULO 1

La gestione della clientela - I GRUPPI -

Competenze disciplinari	Abilità (espresse in descrittori o comportamenti degli studenti)	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Predisporre l'accoglienza di un gruppo, coordinando l'organizzazione di tutti i servizi alberghieri richiesti. Essere in grado di preparare un itinerario di viaggio per un piccolo gruppo di turisti, selezionando opportunamente i trasporti, le strutture e i servizi accessori da inserire nel programma. 	<ul style="list-style-type: none"> Svolgere tutte le procedure legate all'arrivo e al soggiorno di un gruppo. Elaborare ordini di servizio e comunicazioni ai reparti. 	<ul style="list-style-type: none"> Le caratteristiche essenziali di un viaggio di gruppo. Le diverse tipologie di gruppi. Il ruolo e le funzioni di un tour leader.

	<p style="text-align: center;">ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI COMMERCIALI TURISTICI E SOCIALI “Luigi Einaudi”</p> <p style="text-align: center;">Via Spezzaferri, 7 – 26900 LODI Tel. 0371/36488 Fax 0371/430935 e-mail: segreteria@ipseinaudilodi.edu.it - Sito internet: www.ipseinaudilodi.edu.it</p>	
---	---	---

MODULO 2

Il turismo congressuale

Competenze disciplinari	Abilità (espresse in descrittori o comportamenti degli studenti)	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Organizzare i servizi di accoglienza e assistenza per un convegno. Coordinare l'attività di tutti i reparti coinvolti al fine di garantire un servizio di qualità. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificare le caratteristiche tecniche di una sala convegni. Predisporre gli strumenti necessari a organizzare il servizio di accoglienza per un convegno. 	<ul style="list-style-type: none"> Le origini del turismo congressuale. Le diverse tipologie di convegni. Le caratteristiche di una struttura congressuale.

MODULO 3

L'apertura di un albergo e la sua organizzazione

Competenze disciplinari	Abilità (espresse in descrittori o comportamenti degli studenti)	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Simulare l'apertura di un albergo tenendo in considerazione le responsabilità connesse con l'attività alberghiera. Elaborare l'organigramma di un'impresa di medie dimensioni. 	<ul style="list-style-type: none"> Riconoscere le responsabilità connesse con l'attività alberghiera. Decodificare l'organigramma di una struttura ricettiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Le norme giuridiche che disciplinano i rapporti tra albergatore e cliente. Le sanzioni previste in caso di inadempienza. Le caratteristiche tipologiche delle diverse strutture organizzative alberghiere.

MODULO 4

Il Marketing per il turismo

Competenze disciplinari	Abilità (espresse in descrittori o comportamenti degli studenti)	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Elaborare iniziative promozionali sulla base delle caratteristiche del mercato turistico di riferimento. 	<ul style="list-style-type: none"> Decodificare gli elementi che caratterizzano il mercato turistico di una località. Redigere una relazione tecnica. 	<ul style="list-style-type: none"> Il marketing turistico. Il marketing dei servizi. Il marketing relazionale. La certificazione di qualità in albergo.

MODULO 5

Il Web Marketing

Competenze disciplinari	Abilità (espresse in descrittori o comportamenti degli studenti)	Conoscenze
Competenze <ul style="list-style-type: none"> Progettare iniziative di web marketing per migliorare la web 	<ul style="list-style-type: none"> Utilizzare Internet come strumento di marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> Il web marketing. La web reputation.

	<p style="text-align: center;">ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI COMMERCIALI TURISTICI E SOCIALI “Luigi Einaudi”</p> <p style="text-align: center;">Via Spezzaferri, 7 – 26900 LODI Tel. 0371/36488 Fax 0371/430935 e-mail: segreteria@ipseinaudilodi.edu.it - Sito internet: www.ipseinaudilodi.edu.it</p>	
---	---	---

reputation di un'impresa o di una destinazione turistica.		
---	--	--

MODULO 6

Il Piano di Marketing

Competenze disciplinari	Abilità (espresse in descrittori o comportamenti degli studenti)	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Progettare piani di marketing e iniziative promozionali sulla base delle specifiche caratteristiche di un'impresa ricettiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Progettare piani di marketing. Creare iniziative promozionali per l'hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> Il piano di marketing. Comunicazione e attività promozionali.

MODULO 7

Il Revenue Management

Competenze disciplinari	Abilità (espresse in descrittori o comportamenti degli studenti)	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Pianificare strategie di commercializzazione dei servizi alberghieri utilizzando gli strumenti di revenue management e le tecniche di pricing più adeguate. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizzare l'andamento della domanda turistica. Distinguere e applicare in modo opportuno le diverse tecniche di vendita. Decodificare e applicare diverse tipologie di listini prezzi. 	<ul style="list-style-type: none"> Il revenue management. La gestione delle vendite. Le tecniche di pricing.

MODULO 8

La Room Division e la Programmazione di Settore

Competenze disciplinari	Abilità (espresse in descrittori o comportamenti degli studenti)	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> Progettare opportune strategie in linea con la programmazione aziendale. 	<ul style="list-style-type: none"> Redigere il budget del settore camere. Analizzare dati statistici alberghieri. 	<ul style="list-style-type: none"> Il room division manager. Il budget del settore camere.

CITTADINANZA e COSTITUZIONE

Specificare, in relazione alla propria disciplina

Obiettivi	Contenuti	Attività
Conoscere e rispettare le regole di comportamento e la cura della persona.	Il comportamento empatico e assertivo. L'abbigliamento adeguato.	Nell'attività di simulazioni di accoglienza al F.O. della scuola

	<p style="text-align: center;">ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI COMMERCIALI TURISTICI E SOCIALI “Luigi Einaudi”</p> <p style="text-align: center;">Via Spezzaferri, 7 – 26900 LODI Tel. 0371/36488 Fax 0371/430935 e-mail: segreteria@ipseinaudilodi.edu.it - Sito internet: www.ipseinaudilodi.edu.it</p>	
---	---	---

<p>Interagire e relazionarsi con gli altri in modo rispettoso e costruttivo, sia in ambito interpersonale che di gruppo. Adottare un comportamento cooperativo per il raggiungimento di uno scopo comune</p>	<p>L' uso del linguaggio appropriato. L'utilizzo delle principali formule di cortesia.</p>	<p>o in laboratorio di accoglienza turistica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formulazione di piani di comunicazione professionale personalizzando il servizio. • interazione positiva con i colleghi nel rispetto del proprio ruolo.
--	--	--

DATA
24/04/2021

LA DOCENTE
Serena

Aliberti

N.B. I candidati:

- potranno integrare il programma, ma non potranno in alcun modo presentare un programma che non contempli tutti gli argomenti indicati;
- potranno utilizzare come testi di riferimento i manuali adottati dalla scuola reperibili nella sezione “LIBRI DI TESTO” del sito della scuola.