



**E. FERRARI**  
Battipaglia (Sa)

**SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA**

<b>DOCENTE:</b> ANTONIO CAVALLO		<b>MATERIA:</b> LAB .ACCOGLIENZA TURISTICA						
<b>A.S. 2016 -2017</b>	<b>CLASSE 2 SEZ. C</b>							
<b>1. SITUAZIONE DI PARTENZA</b>								
<b>Livello della classe</b>	<b>Comportamento</b>	<b>N.° ALLIEVI Osservazioni :</b>						
<input type="checkbox"/> Medio-alto Medi <input checked="" type="checkbox"/> Medio-basso <input type="checkbox"/> Basso	X Vivace <input type="checkbox"/> Tranquillo <input type="checkbox"/> Passivo <input type="checkbox"/> Problematico	Nella parte iniziale dell'anno scolastico attraverso i test di ingresso e il dialogo professionale ho accertato le conoscenze degli allievi ed è emerso che la classe presenta una preparazione quasi sufficiente.						
<p>Strumenti utilizzati per l'analisi</p> <table><tr><td>x test d'ingresso</td><td>x osservazione</td><td><input type="checkbox"/> verifiche alla lavagna</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> questionari</td><td>x dialogo</td><td><input type="checkbox"/> Altro _____</td></tr></table>			x test d'ingresso	x osservazione	<input type="checkbox"/> verifiche alla lavagna	<input type="checkbox"/> questionari	x dialogo	<input type="checkbox"/> Altro _____
x test d'ingresso	x osservazione	<input type="checkbox"/> verifiche alla lavagna						
<input type="checkbox"/> questionari	x dialogo	<input type="checkbox"/> Altro _____						
<p><b>2. COMPETENZE:</b> gestire tutte le fasi del ciclo cliente, saper delineare i compiti assegnati, operare in sinergia con gli altri reparti dell'albergo al fine di offrire al cliente un servizio di qualità e garantire la soddisfazione della clientela, utilizzare le attrezzature, la modulistica ed i programmi di gestione alberghiera.</p>								
<p><b>CONOSCENZE</b> conoscere l'organizzazione dei principali reparti di un hotel e delle strutture alberghiere, l'organizzazione del front office e del back-office. Le funzioni del personale e il ruolo del Portiere d'albergo e del Capo ricevimento, saper utilizzare le varie attrezzature e la modulistica del reparto, conoscere le funzioni dell'agenzia di viaggio. tecniche di accoglienza nelle diverse modalità, i prezzi dei servizi alberghieri , gli arrangiamenti, la differenziazione in relazione alle varie tipologie, il ciclo cliente e varie fasi operative. L'emissione dei documenti fiscali.</p>								



**E. FERRARI**  
Battipaglia (Sa)

**SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA**

3. ABILITA' individuare le interazioni tra turismo ed economia, tecniche di accoglienza delle diverse tipologie di clientela, rispettare le regole di comportamento in un rapporto corretto con il cliente, assistenza del cliente nelle diverse fasi operative individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia e economia.

4. CONTENUTI (i contenuti essenziali sono esplicitati nelle programmazioni di dipartimento) inoltre vengono allegati alla programmazione.

**5. METODI**

- x Lezione frontali  
x Lavori di gruppo  
    ☐ eterogenei al loro interno  
    ☐ per fasce di livello  
    ☐ altro  
x Altro esercitazioni al banco di accoglienza e in laboratorio

**6. STRUMENTI**

- |   |  |
|---|--|
| x Libro di testo  | <input type="checkbox"/> Sussidi audiovisivi |
| <input type="checkbox"/> Testi didattici di supporto        | <input type="checkbox"/> film                |
| <input type="checkbox"/> Stampa specialistica               | <input type="checkbox"/> documentario        |
| <input type="checkbox"/> Scheda predisposta dall'insegnante | <input type="checkbox"/> filmato didattico   |
| x Computer  | <input type="checkbox"/> altro               |
| x Uscite sul territorio                                     |  |
| x Altro ( power point professionali )                       |  |

Attività di recupero e sostegno ogni qualvolta si renderà necessario saranno effettuati brevi interventi di revisione e consolidamento. I periodi di recupero saranno svolti durante le pause didattiche secondo le modalità e la tempistica deliberate nelle riunioni degli organi collegiali.



## **7. VERIFICA E VALUTAZIONE**

### **Verifiche scritte**

- ☒ Quesiti (Q)
- ☒ Vero/falso (V/F)
- ☒ Scelta multipla (SM)
- ☒ Completamento (C)
- ☐ Libero (L)
- ☐ Altro

### **Verifiche orali**

- ☒ Interrogazione (I1)
- ☐ Intervento (I2)
- ☒ Dialogo (D1)
- ☒ Discussione (D2)
- ☐ Ascolto (A)
- ☒ Altro esercitazioni pratiche al banco di accoglienza

Periodo: Durante ogni lezione.

### **Criteri di valutazione**

ci si atterrà ai criteri stabiliti durante le riunioni degli organi collegiali e formulati nella griglia di valutazione deliberata in collegio dei docenti e inserita nel piano triennale frll'offerta formativa, considerando la fascia di livelli delle conoscenze pregresse in cui gli alunni sono stati collocati dopo lo svolgimento dei colloqui iniziali e del test di ingresso.



**E.FERRARI**  
Battipaglia (Sa)

**SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA**

**ATTIVITA' AGGIUNTIVE E PROGETTI**

**Attività previste**

Percorso pluridisciplinare sulla Dieta Mediterranea saranno svolti itinerari turistici collegati ai prodotti tipici delle varie località della provincia di Salerno, agli alunni saranno somministrati test e verifiche.

**OBIETTIVI MINIMI**

Conoscere l'albergo e i principali reparti, tenere cura dei propri strumenti di lavoro, svolgere i compiti assegnati puntualmente con precisione, usare la terminologia professionale nell'accoglienza dell'ospite.



**E. FERRARI**  
Battipaglia (Sa)

**SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA**

## **Contenuti disciplinari di Accoglienza Turistica**

**Classe seconda a.s. 2016/2017**

### **Unità di apprendimento**

*docente prof. Antonio Cavallo*

#### **1) Il ciclo cliente e la prenotazione:**

Servizi alberghieri e listino prezzi, caratteristiche camere, gli arrangiamenti, il listino prezzi, calcolare i giorni di pernottamento, il prezzo complessivo giornaliero, la capacità ricettiva di un albergo, il ciclo cliente, fase ante o prenotazione, l'arrivo del cliente o check-in, live-in, la partenza del cliente o check-out, la percentuale di occupazione, la prenotazione, caratteristiche della prenotazione, le tipologie della prenotazione, le prenotazioni collettive, la prenotazione indiretta o voucher, le fasi della prenotazione, la scheda prenotazioni, la caparra confirmatoria, overbooking e waiting list, le operazioni fondamentali, il planning-conventional chart, il planning-density chart, il registro prenotazioni, assegnazione camera.

#### **2) Check-in e live-in:**

L'arrivo del cliente, le operazioni di check-in, accoglienza del cliente, casi particolari di check-in, carta di benvenuto, arrivi di un gruppo, la registrazione dei clienti, I documenti di riconoscimento e d'identità, normative per la registrazione degli ospiti, procedura per la registrazione degli ospiti, modulo di consenso per il trattamento dati personali, modello istat C/59, registrazioni di check-in, registro arrivi e partenze, lista arrivi, quadro camere o room rack, scheda cliente, tabella alfabetica, il soggiorno del cliente, vigilanza e sicurezza dei locali, custodia e controllo delle chiavi, servizio di custodia bagagli e/o oggetti dimenticati, custodia valori, I servizi dell'assistenza, cambio valuta, corrispondenza, altri servizi, transfert sveglia, esborsi, informazioni.

#### **3) Check-out-post**

Il conto cliente, il giornale dell'albergo, buoni di consumazione, la chiusura contabile e la quadratura, i check-out, operazioni preliminari di check-out, operazioni di check-out, la fattura e la ricevuta fiscale, IVA, imposta di soggiorno, i contanti, le carte di credito, le carte di debito, gli assegni, gli assegni internazionali, altre modalità di pagamento, il mancato pagamento, la gestione dei sospesi, il registro sospeso, i sospesi e le agenzie di viaggio, il voucher, la prima nota, libro cassa e registro corrispettivi, il servizio post vendita.

Le funzioni delle agenzie di viaggio e il rapporto con le strutture ricettive per la vendita dei servizi alberghieri, i servizi turistici, i contratti tra i tour operator e gli alberghi, le funzioni dei tour operator, la vendita dei pacchetti turistici, la modulistica sia del reparto di Portineria d'albergo che dell'agenzia di viaggio.

La dieta alimentare e il territorio: compilazione di itinerari turistici, prodotti tipici, località turistiche della provincia di Salerno.