

PROPOSTE DIDATTICHE CLASSE PRIMA

UDA 1 - ACCOGLIERE CON STILE

Competenza n. 6

Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.

Competenza intermedia

Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.

Lezione 1 L'accoglienza nel turismo

Lezione 2 La comunicazione

Lezione 3 Empatia e assertività

Lezione 4 Sapersi presentare

Lezione 5 La comunicazione al front office

Lezione 6 La comunicazione telefonica

Employability skills

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| ■ Competenze digitali | ■ Problem solving |
| ■ Comunicazione | ■ Public speaking |
| ■ Creatività | ■ Team working |

UDA 2 - TURISMO E TERRITORIO

Competenza n. 8

Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

Competenza intermedia

Applicare i principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.

Lezione 1 Il turismo

Lezione 2 La destinazione turistica

Lezione 3 Le attrattive naturali

Lezione 4 Le attrattive culturali

Lezione 5 Le tipologie di turismo

Lezione 6 Il turismo sostenibile e l'Agenda 2030

Employability skills

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| ■ Competenze digitali | ■ Public speaking |
| ■ Comunicazione | ■ Responsabilità sociale |
| ■ Creatività | ■ Team working |

UDA 3 - LE STRUTTURE RICETTIVE

Competenza n. 1

Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.

Competenza intermedia

Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.

Lezione 1 La classificazione delle strutture ricettive

Lezione 2 Le principali tipologie di strutture ricettive

Lezione 3 Le strutture ricettive semoventi

Employability skills

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| ■ Competenze digitali | ■ Problem solving |
| ■ Comunicazione | ■ Public speaking |
| ■ Creatività | ■ Team working |

UDA 4 - GLI SPAZI DI UNA STRUTTURA RICETTIVA

Competenza n. 1

Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.

Competenza intermedia

Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.

Lezione 1 Gli elementi essenziali di una struttura ricettiva

Lezione 2 Le camere

Lezione 3 La ristorazione

Lezione 4 I servizi complementari

Employability skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Innovazione
- Problem solving
- Team working

UDA 5 - FRONT OFFICE E ROOM DIVISION

Competenza n. 1

Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.

Competenza intermedia

Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.

Lezione 1 I reparti e le risorse umane

Lezione 2 Il front office

Lezione 3 Il back office

Lezione 4 L'housekeeping

Lezione 5 Il regolamento aziendale

Employability skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Creatività
- Innovazione
- Problem solving
- Team working

UDA 6 - LA FASE "ANTE": LA PRENOTAZIONE E IL PRE STAY

Competenza n. 6

Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.

Competenza intermedia

Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.

Lezione 1 Il booking in hotel

Lezione 2 La gestione delle prenotazioni

Lezione 3 Gli strumenti del booking

Lezione 4 Le tariffe

Lezione 5 Gli intermediari

Lezione 6 Il booking online

Lezione 7 Il pre stay

Employability skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Innovazione
- Problem solving
- Public speaking
- Team working

PROPOSTE DI UDA PLURIDISCIPLINARI PER LA CLASSE PRIMA

Uda pluridisciplinare 1 Vi presento la mia città (pp. 308-309)

Uda pluridisciplinare 2 Un cocktail di benvenuto (pp. 310-311)

UDA 6 - LA FASE "ANTE": LA PRENOTAZIONE E IL PRE STAY

Competenza n. 6

Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.

Competenza intermedia

Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.

- Lezione 1** Il booking in hotel
- Lezione 2** La gestione delle prenotazioni
- Lezione 3** Gli strumenti del booking
- Lezione 4** Le tariffe
- Lezione 5** Gli intermediari
- Lezione 6** Il booking online
- Lezione 7** Il pre stay

Employability skills

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| ■ Competenze digitali | ■ Problem solving |
| ■ Comunicazione | ■ Public speaking |
| ■ Innovazione | ■ Team working |

UDA 7 - LA FASE "IN": IL CHECK-IN

Competenza n. 6

Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.

Competenza intermedia

Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.

- Lezione 1** L'accoglienza degli ospiti
- Lezione 2** Il check-in di un cliente con prenotazione
- Lezione 3** Arrivi senza prenotazione e gruppi
- Lezione 4** Le registrazioni di legge

Employability skills

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ■ Comunicazione | ■ Problem solving |
| ■ Creatività | ■ Team working |
| ■ Innovazione | |

UDA 8 - LA FASE "IN": IL LIVE-IN

Competenza n. 6

Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.

Competenza intermedia

Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.

- Lezione 1** Il soggiorno dell'ospite
- Lezione 2** Il servizio custodia valori
- Lezione 3** Gli addebiti e il conto
- Lezione 4** I reclami e la reputazione della struttura

Employability skills

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| ■ Competenze digitali | ■ Problem solving |
| ■ Comunicazione | ■ Team working |

UDA 9 - LA FASE "OUT": IL CHECK-OUT E IL POST STAY

Competenza n. 6

Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.

Competenza intermedia

Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.

Lezione 1 La partenza del cliente

Lezione 2 Il saldo del conto

Lezione 3 I documenti fiscali

Lezione 4 Il post stay

Employability skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Innovazione
- Problem solving

UDA 10 - COMUNICAZIONE SCRITTA, MAILING E GRAFICA

Competenza n. 9

Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di hospitality management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

Competenza intermedia

Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di hospitality management, assicurando la conformità delle attività svolte.

Lezione 1 La comunicazione 4.0

Lezione 2 Il mailing

Lezione 3 La gestione del mailing

Lezione 4 L'immagine e gli strumenti grafici

Employability skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Creatività
- Problem solving

PROPOSTE DI UDA PLURIDISCIPLINARI PER LA CLASSE SECONDA

Uda pluridisciplinare 3 Un'escursione naturalistica (pp. 312-313)

Uda pluridisciplinare 4 Una serata da antichi romani (pp. 314-315)

PROVE ESPERTE

Tre prove esperte relative alla risoluzione di casi professionali, per verificare il raggiungimento delle competenze professionali dell'allievo in uscita al primo biennio.

L'obiettivo è quello di testare la capacità dello studente di organizzare il proprio lavoro e di affrontare positivamente semplici situazioni operative, scegliendo opportunamente gli strumenti più adeguati allo scopo.

Prova esperta 1 Il check-in di tre amici

Prova esperta 2 Situazioni di live-in

Prova esperta 3 Dalla prenotazione al check-out

IL MIO STAGE AL DOMUS AUREA HOTEL

(Superesercizario pp. 119-142)

Stage virtuale che prevede l'utilizzo del software gestionale Hotel in Cloud per la risoluzione di una serie di casi operativi di front office riguardanti le principali fasi del ciclo cliente, dalla prenotazione fino al post stay.

Lo studente lavora in squadra con i suoi compagni, come colleghi alla reception dello stesso hotel, simulando una reale situazione di lavoro e sviluppando le competenze digitali e professionali utili per il futuro lavorativo.