

PROPOSTE PER LA PROGRAMMAZIONE

PROPOSTE DIDATTICHE CLASSE TERZA

COMUNICARE AL FRONT OFFICE

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 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.

Lezione 1 Il nuovo front office

Lezione 2 I professionisti del front office

Lezione 3 Il customer care e la fidelizzazione del cliente

Lezione 4 La comunicazione digitale

Employability & life skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Creatività
- Problem solving

LE FASI OPERATIVE DEL CICLO CLIENTE

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 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.

Lezione 1 La fase "ante": la prenotazione e il pre stay

Lezione 2 La fase "in": il check-in

Lezione 3 La fase "in": il live-in

Lezione 4 La fase "out": il check-out e il post stay

Employability & life skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Creatività
- Empatia
- Innovazione
- Problem solving
- Relazioni efficaci

LE TIPOLOGIE DI TURISTI

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 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.

Lezione 1 Classificare gli ospiti in hotel

Lezione 2 L'ospite leisure

Lezione 3 L'ospite business

Lezione 4 Gli ospiti che viaggiano in gruppo

Lezione 5 Le tipologie di gruppi

Employability & life skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Creatività
- Empatia
- Problem solving

I PACCHETTI ALBERGHIERI

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 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.

Lezione 1 Creare un pacchetto alberghiero

Lezione 2 La collaborazione con il territorio

Lezione 3 Le differenti tipologie di pacchetti alberghieri

Lezione 4 Un pacchetto alberghiero "Benessere"

Employability & life skills

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

L'APERTURA DI UN HOTEL E LA SICUREZZA

Competenza n. 3

Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.

Competenza n. 2

Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

Lezione 1 L'azienda alberghiera

Lezione 2 L'apertura di un hotel

Lezione 3 L'organigramma alberghiero

Lezione 4 Il direttore d'albergo

Lezione 5 Le responsabilità dell'albergatore

Lezione 6 La sicurezza in albergo

Employability & life skills

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

PROPOSTE DI UDA PLURIDISCIPLINARI PER LA CLASSE TERZA

UDA pluridisciplinare 1 L'accoglienza di una delegazione estera

UDA pluridisciplinare 2 L'organizzazione di un viaggio di gruppo

UDA pluridisciplinare 3 Un pacchetto alberghiero "Honeymoon"

PROPOSTE DIDATTICHE CLASSE QUARTA

LE CATENE ALBERGHIERE

Competenza n. 2

Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

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.

Lezione 1 Le tipologie di catene alberghiere

Lezione 2 Il franchising e le altre formule di aggregazione

Lezione 3 L'outsourcing in hotel

Employability & life skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Innovazione

LE AGENZIE DI VIAGGI

Competenza n. 2

Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

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.

Lezione 1 Le caratteristiche delle agenzie di viaggi

Lezione 2 L'apertura di un'agenzia di viaggi

Lezione 3 Le tipologie di agenzie di viaggi

Lezione 4 L'accoglienza e la vendita in agenzia di viaggi

Lezione 5 L'organigramma di un'agenzia di viaggi

Lezione 6 Modelli di aggregazione e OTA

Employability & life skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Creatività
- Problem solving

I RAPPORTI TRA AGENZIA DI VIAGGI E HOTEL

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 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.

Lezione 1 I canali di distribuzione

Lezione 2 La collaborazione tra albergo e agenzia di viaggi

Lezione 3 Le tipologie di contratto

Lezione 4 Il voucher e il calcolo della commissione

Lezione 5 I voucher alberghieri: esempi pratici

Employability & life skills

- Competenze digitali
- Comunicazione
- Creatività
- Problem solving

I PACCHETTI TURISTICI

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 n. 11
Contribuire alle strategie di destination marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.

Lezione 1 La definizione e tipologie di pacchetti turistici
Lezione 2 La vendita dei pacchetti turistici
Lezione 3 Il contratto di vendita di pacchetti turistici

- Employability & life skills**
- Competenze digitali
 - Comunicazione
 - Creatività
 - Problem solving

LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

Competenza n. 11
Contribuire alle strategie di destination marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.

Competenza n. 7
Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.

Lezione 1 La destinazione e il prodotto turistico
Lezione 2 I servizi di trasporto
Lezione 3 Le esperienze sul territorio
Lezione 4 Le tradizioni e i prodotti tipici
Lezione 5 Le escursioni e gli itinerari turistici

- Employability & life skills**
- Competenze digitali
 - Comunicazione
 - Creatività
 - Innovazione
 - Problem solving
 - Relazioni efficaci
 - Team working

PROPOSTE DI UDA PLURIDISCIPLINARI PER LA CLASSE QUARTA

UDA pluridisciplinare 4 Una struttura con personalità
UDA pluridisciplinare 5 Un pacchetto incoming esperienziale
UDA pluridisciplinare 6 Un pacchetto sostenibile e accessibile

PROPOSTE DIDATTICHE CLASSE QUINTA

IL TURISMO SOSTENIBILE E ACCESSIBILE

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 n. 4

Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili ed equilibrati.

Lezione 1 Il turismo sostenibile e lo sviluppo sostenibile

Lezione 2 L'ecoturismo

Lezione 3 Il turismo responsabile

Lezione 4 Il turismo accessibile

Lezione 5 Il turista con esigenze speciali

Employability & life skills

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| ■ Competenze digitali | ■ Problem solving |
| ■ Comunicazione | ■ Responsabilità sociale |
| ■ Creatività | ■ Team working |

IL TURISMO CONGRESSUALE (MICE)

Competenza n. 7

Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.

Competenza n. 2

Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

Lezione 1 Il mercato del turismo congressuale

Lezione 2 Le location per eventi

Lezione 3 I viaggi incentive

Lezione 4 Gli operatori e l'organizzazione di un evento

Lezione 5 La gestione dell'accoglienza per un evento

Employability & life skills

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| ■ Competenze digitali | ■ Problem solving |
| ■ Comunicazione | ■ Relazioni efficaci |
| ■ Creatività | ■ Team working |
| ■ Empatia | |

IL MARKETING TURISTICO

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 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.

Lezione 1 Il marketing nel turismo

Lezione 2 Il marketing relazionale ed esperienziale

Lezione 3 Ufficio marketing, comunicazione e promozione

Lezione 4 Il web marketing

Lezione 5 Il sito dell'hotel

Lezione 6 Il piano di marketing

Employability & life skills

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| ■ Competenze digitali | ■ Problem solving |
| ■ Comunicazione | ■ Relazioni efficaci |
| ■ Creatività | ■ Team working |
| ■ Innovazione | |

I SISTEMI DI QUALITÀ

Competenza n. 2
Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

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.

Lezione 1 La qualità in hotel
Lezione 2 La certificazione di qualità per l'hotel
Lezione 3 Il marchio di ospitalità
Lezione 4 La web reputation

- Employability & life skills**
- Competenze digitali
 - Comunicazione
 - Creatività
 - Innovazione
 - Problem solving
 - Relazioni efficaci

IL REVENUE MANAGEMENT E LA ROOM DIVISION

Competenza n. 10
Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di revenue management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing.

Competenza n. 2
Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

Lezione 1 Il revenue management
Lezione 2 La gestione delle vendite
Lezione 3 Il pricing alberghiero
Lezione 4 Il room division manager
Lezione 5 Il budget del settore camere

- Employability & life skills**
- Competenze digitali
 - Comunicazione
 - Creatività
 - Empatia
 - Problem solving
 - Relazioni efficaci

PROPOSTE DI UDA PLURIDISCIPLINARI PER LA CLASSE QUINTA

UDA pluridisciplinare 7 Un incentive da ricordare
UDA pluridisciplinare 8 L'organizzazione di un evento MICE
UDA pluridisciplinare 9 Un piano di marketing
UDA pluridisciplinare 10 Un hotel di qualità

CASI PROFESSIONALI

Caso professionale 1 Una vacanza romana
Caso professionale 2 L'arrivo di un cliente di AdV
Caso professionale 3 Una regata velica
Caso professionale 4 Un convegno a Napoli
Caso professionale 5 Il piano di marketing per una nuova struttura ricettiva
Caso professionale 6 Un pacchetto turistico incoming
Caso professionale 7 Apertura di una nuova struttura ricettiva
Caso professionale 8 Un pacchetto alberghiero gourmet

Competenza n. 6
Competenza n. 6
Competenza n. 1
Competenza n. 7
Competenza n. 1
Competenza n. 8
Competenza n. 3
Competenza n. 9