

**Programmazione**

**CLASSE**  
**Prima – Seconda**

**SERVIZI ENOGASTRONOMICI (biennio comune)**

**NUCLEI FONDANTI DELLA MATERIA**  
**Laboratorio Accoglienza Turistica**

**COMPETENZE**

- 1) Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche e artistiche presenti nel proprio territorio
- 2) Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia ricettiva o ristorativa
- 3) Acquisire la consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo
- 4) Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato
- 5) Essere in grado gestire la comunicazione con l'ospite sia al banco sia al telefono, utilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni.

**ABILITA'**

- 1) Identificare le interazioni tra ospitalità e enogastronomia
- 2) Identificare le risorse ambientali del proprio territorio
- 3) Individuare le risorse storico- artistiche e culturali del proprio territorio
- 4) Identificare le strutture ricettive e di ospitalità
- 5) Riconoscere le differenze tra i vari tipi di struttura ricettiva
- 6) Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel
- 7) Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera
- 8) Identificare e utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore
- 9) Riconoscere le figure e le funzioni del personale del front office
- 10) Identificare le doti fondamentali degli addetti al front office
- 11) Gestire un semplice dialogo al front office
- 12) Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono
- 13) Decodificare un semplice listino prezzi

**CONOSCENZE**

- 1) Definizione di turismo
- 2) Linguaggio tecnico turistico
- 3) Strutture ricettive
- 4) Tipologie di aziende ristorative
- 5) Gli spazi e i reparti di un hotel
- 6) I servizi alberghieri principali e complementari
- 7) Le principali figure professionali di un hotel
- 8) Il reparto front e back office con relativi spazi e attrezzature
- 9) Le diverse risorse umane che operano all'interno del front office
- 10) Le doti fondamentali degli addetti al front office
- 11) Le funzioni della comunicazione
- 12) La comunicazione al front office
- 13) La comunicazione telefonica
- 14) Le operazioni del ciclo cliente
- 15) Gli arrangiamenti alberghieri
- 16) Modulistica obbligatoria

**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.