

**PROGRAMMAZIONE SVOLTA E
PIANO DI INTEGRAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI
DOCENTE Formichetti Domenico
MATERIA Lab. Acc. Turistica
CLASSE 2 SEZIONE D**

PROGRAMMAZIONE SVOLTA IN PRESENZA:

Contenuti disciplinari

Uda6 – La comunicazione scritta in albergo

- **Competenze**
- *Gestire la comunicazione scritta dell'albergo scegliendogli strumenti più adatti a seconda della situazione*

- **Conoscenze**

- *La comunicazione scritta*
- *Varie tipologie di menù*
- *Elementi di corrispondenza alberghiera*

- **Abilità**

- *Elaborare una semplice*

Elaborare un menù

Lezione 1 *La comunicazione scritta ed il menù*

Lezione 2 *La corrispondenza alberghiera*

Lezione 3 *Come si scrive una lettera d'albergo*

Lezione 4 *Il fax e la posta elettronica*

Esercitazioni al laboratorio

Uda7 – La prenotazione

- **Competenze**
- *Gestire le prenotazioni alberghiere utilizzando gli strumenti adeguati*

- **Conoscenze**

- *Tecniche elementari di prenotazioni*
- *Modulistica alberghiera*

- **Abilità**

Eeguire le operazioni della fase ante

Lezione 1 *La prenotazione diretta*

Lezione 2 *La prenotazione indiretta*

Lezione 3 *Il foglio prenotazione, il voucher, la caparra*

Lezione 4 *Registrare ed archiviare le prenotazioni*

Esercitazioni al laboratorio

Uda8 – Il Check-in

- **Competenze**
- *Gestire la fase del check-in*

- **Conoscenze**

- *La procedura del check-in*
- *Le registrazioni di legge*

- **Abilità**

- *Accogliere i clienti con e senza prenotazione*

Compilare correttamente i moduli del check-in

Lezione 1 *L'accoglienza del cliente*

Lezione 2 *Il check-in di un cliente*

Lezione 3 *Il check-in di un gruppo*

Lezione 4 *Le registrazioni di legge*

Esercitazioni al laboratorio

Uda9 – Il live in

- **Competenze**
- *Assistere il cliente durante il soggiorno con uno stile adeguato e dando tutte le informazioni*
- **Conoscenze**
- *I servizi offerti dell'albergo e dal territorio*
- *La responsabilità del titolare per gli oggetti lasciati in custodia*
- **Abilità**
- *Fornire informazioni agli ospiti*
- *Assistere il cliente durante la sua permanenza*

Lezione 1 *L'assistenza agli ospiti*

Lezione 2 *La custodia valori*

Esercitazioni al laboratorio

UDA1: ALLA SCOPERTA DEL TERRITORIO

ARGOMENTI SVOLTI DURANTE IL PERIODO DI SOSPENSIONE DELLE LEZIONI, PER EMERGENZA COVID-19, ATTRAVERSO LA DIDATTICA A DISTANZA:

La storia di Thomas Cook

Gli impianti di un hotel

3 Esercitazioni di laboratorio

ARGOMENTI DA SVOLGERE E OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO DA CONSEGUIRE O DA CONSOLIDARE PER LA CLASSE, A PARTIRE DAL MESE DI SETTEMBRE:

Il check-out

Competenze

Gestire il check-out

Conoscenze

I principali mezzi di pagamento

La ricevuta fiscale

Abilità

Compilare la ricevuta fiscale o la fattura

Congedarsi in modo adeguato

Lezione 1 *La partenza del cliente*

Lezione 2 *Il pagamento del conto*

Lezione 3 *L'emissione del documento fiscale*

Lezione 4 *Il back-office*

Esercitazioni al laboratorio

Firma del docente

Domenico Formichetti