

Istituto di Istruzione Superiore - Morcone

SEDE IPSAR COLLE SANNITA

Prof. FASANO ANTONIO materia RICEVIRENTO classe 1A

PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE

n. 2 ore settimanali di lezione della disciplina RICEVIRENTO a.s. 2004/05

Competenze disciplinari

1. Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
2. Conoscere i reparti e i compiti del personale
3. Essere in grado di utilizzare correttamente il linguaggio tecnico di settore e conoscere il momento che caratterizza in check- out

MODULO: STORIA DEL TURISMO

UNITA' DIDATTICHE	Contenuti	Abilità/Capacità	Tempi n. h dal/al oppure n. h intero a.s.
Dall'accoglienza al turismo	Definizione del turismo	Conoscere il fenomeno turistico	5 ORE
Strutture ricettive	La normativa vigente	Acquisire una conoscenza completa delle leggi sul turismo	5 ORE
Il Ricevimento	Gli addetti al ricevimento	Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire la conoscenza turistica	5 ORE
Le imprese turistiche	Tipologie delle imprese ricettive e organizzazione dell'albergo	Il personale alberghiero: conoscere i compiti	5 ORE

MODULO: IL FRONT OFFICE

UNITA' DIDATTICHE	Contenuti	Abilità/Capacità	Tempi n. h dal/al oppure n. h intero a.s.
I reparti del front office	Organizzazione del front office	Conoscere i compiti del reparto ricevimento	8 ORE
Concetti di base della comunicazione alberghiera	La comunicazione e le varie tipologie	Conoscere le caratteristiche generali di una struttura alberghiera e delle sue aree funzionali	5 ORE
Comunicazione e vendita	Contatto telefonico	Importanza della comunicazione per la vendita	7 ORE
Il ciclo cliente: la fase ante	La prenotazione e le varie tipologie	Conoscenza del contratto alberghiero	5 ORE