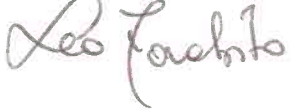


<u>MODULI</u>	<u>CONTENUTI</u>	<u>OBIETTIVI</u>
1) RIPASSO PRINCIPALI ARGOMENTI DEL PRIMO ANNO	I turismo: origine e fattori di sviluppo socio economici. Le strutture ricettive: tipologia e classificazione.	Fissare le conoscenze acquisite nell'a.s. precedente.
2) LA COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE	I vari tipi di comunicazione: verbale; non verbale; paraverbale. Principali aspetti della comunicazione in albergo. La comunicazione telefonica e scritta: Le comunicazioni interne ed esterne.	Acquisire conoscenze e competenze indispensabili per gestire correttamente le relazioni interpersonali e per affrontare, con professionalità il rapporto con clienti, aziende e personale.
2.1 LA COMUNICAZIONE DIRETTA	Le caratteristiche della comunicazione verbale, non verbale e paraverbale;	Saper utilizzare le regole base della comunicazione; gestire un colloquio diretto
3) OPERAZIONI SPECIFICHE DEL FRONT OFFICE	Attività e servizi che fanno capo al front office	Conoscenza completa e organica dei diversi momenti della vita alberghiera dei clienti attinenti il front office
3.1. L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE	L'identificazione del cliente, le registrazioni obbligatorie e non obbligatorie, consegna e custodia delle chiavi, ,	Conoscere tutte le operazioni del front office nel momento dell'accoglienza del cliente in albergo. dovrà possedere espressività e gestualità corrette, adeguato all'interlocutore e all'occasione
3.2. LA PORTINERIA	Mansioni per i servizi alberghieri ed extralberghieri	Acquisire la consapevolezza che la portineria costituisce una specie di legame tra il cliente ed il mondo esterno; conoscere tutti i servizi di assistenza a disposizione della clientela
4) OPERAZIONI SPECIFICHE DI BACK OFFICE	Le varie attività di back office	Conoscere tutte le attività di back office raggiungere un buon livello di operatività nell'eseguire le operazioni
5) I RAPPORTI CON I COLLABORATORI ESTERNI	Rapporti con le agenzie di viaggi, il contratto tra albergo e tour operator, il contratto tra albergo e agenzia di viaggi, rapporti con enti e ditte	Conoscere la prassi e le regole che disciplinano i rapporti tra albergo e collaboratori esterni.
6.1 IL CONTO D'ALBERGO	Analisi e compilazione di un conto d'albergo; l'iva	Saper compilare il conto d'albergo e collegarlo alle altre operazioni del

Piano di lavoro annuale
Classe 2^ A ENO.
Prof. Leo Morabito
Anno Scolastico: 2017/2018

		front office; saper calcolare l'iva.
6.2 I MEZZI DI PAGAMENTO	I contanti, le carte di credito, gli assegni	Riconoscere i vari mezzi di pagamento e compiere le opportune operazioni

Il docente
Leo Morabito



Allievi

1. M'hadhbi Sara
2. Coccare Federico