

SOCIOLOGIA DEL FENOMENO TURISTICO E TECNICHE DELL'OSPITALITA'

1) Finalità di insegnamento

- Conoscere il fenomeno turistico osservato da una prospettiva sociologica che esamina nello specifico la nascita e lo sviluppo del turismo di massa.**
- Sensibilizzare lo studente a sviluppare una forma mentis che miri al raggiungere capacità e competenze d'eccellenza nella ricettività e ospitalità turistica.**
- Educare ai processi di astrazione e di formazione di concetti specifici.**
- Esercitare al ragionamento induttivo e deduttivo.**
- Sviluppare e potenziare le capacità di operatività e di problem solving utili allo svolgimento delle corrette modalità di accoglienza ricettiva.**
- Conoscere e saper identificare le varie forme di turismo, di struttura ricettiva e di strategie di vendita specifiche del reparto di appartenenza.**

2) Obiettivi di apprendimento

- Sollecitare l'espressione attraverso un linguaggio sempre più chiaro, corretto, preciso e rigoroso avvalendosi di sufficienti processi di ragionamento.**
- Sviluppare una valida conoscenza della terminologia turistico-alberghiera così da sapersi esprimere in relazione al contesto.**
- Acquisizione di un metodo di lavoro corretto.**
- Strutturare una solida conoscenza delle tecniche corrette di comunicazione verbale e non verbale attraverso progetti ed attività pratiche e di gruppo.**
- Saper costruire correttamente un itinerario turistico dettagliato utilizzando strumenti multimediali generici e specifici settoriali.**
- Essere in grado di mettere in pratica i concetti e le corrette procedure di sviluppo di un piccolo piano di marketing volto alla specifica promozione di un pacchetto turistico.**
- Appropriarsi di una sufficiente conoscenza e competenza specifica dell'accoglienza turistico-ricettiva così da sviluppare una maggiore professionalità che vada ad incrementare il bagaglio di conoscenze e competenze di un addetto ai servizi di enogastronomia, indipendentemente dall'indirizzo di specializzazione che si intenderà scegliere.**

I programmi analitici presentati qui di seguito sono funzionali al raggiungimento delle competenze e delle conoscenze previste dal programma biennale di accoglienza turistica

3) COMPETENZE AL TERMINE DEL PRIMO BIENNIO

Padroneggiare e utilizzare correttamente tecniche e procedure di accoglienza turistica.

Conoscere il fenomeno turistico sia da un punto di vista storico-sociale sia da un punto di vista settoriale riconoscendo la classificazione alberghiera e le specifiche proposte turistiche regionali, nazionali ed europee.

Conoscere, comprendere ed usare correttamente il linguaggio specifico del settore turistico-ricettivo.

Saper ideare, progettare, sviluppare e valutare criticamente un pacchetto vacanza che comprenda anche modalità di sviluppo di un merchandising ideale.

4) OBIETTIVI SPECIFICI dell'INSEGNAMENTO AL TERMINE DEL PRIMO BIENNIO

Conoscere la storia del turismo dalle forme più antiche al turismo di massa.

Conoscere e saper distinguere le varie realtà turistiche locali, Regionali; Nazionali ed Europee.

Essere in grado di distinguere le diverse attività ricettive secondo gli standard e le categorizzazioni vigenti in materia di turismo.

Saper usare in modo sufficiente i programmi di prenotazione alberghiera, ferroviaria, marittima ed aerea.

Conoscere le corrette modalità di accoglienza secondo il ciclo di vita del cliente

Approntare in modo veloce, modalità di intervento in problem solving.

Gestire con competenza una corretta comunicazione verbale e non verbale

Ideare e realizzare un itinerario di viaggio completo

Ideare e realizzare un pacchetto vacanza

Utilizzare in modo opportuno le varie strategie di marketing e merchandising.

Conoscere da un punto di vista legislativo i vari reparti di una struttura ricettiva, le figure professionali che vi lavorano all'interno e l'insieme delle dotazioni di sicurezza ed anti-infortunistica, secondo le normative vigenti.

Essere in grado di elaborare in forma corretta una lettera commerciale.

Programma insegnamento di: laboratorio di servizi di accoglienza turistica	Pagina 2/10	Rev. 0000
--	-------------	-----------

Saper utilizzare in modo contestualizzabile la terminologia alberghiera appropriata.

5) MODALITA DI INSEGNAMENTO E METODOLOGIE DIDATTICHE

Le attività didattiche verranno proposte in modalità frontale ed includeranno anche momenti di simulazione pratica sia in Italiano che in lingua straniera.

Durante lo svolgimento delle lezioni si realizzeranno situazioni di gruppo in cooperative learning e momenti di attività volte allo sviluppo di tecniche di comunicazione.

Nel corso dell'anno verrà chiesto agli studenti di produrre lavori di ricerca individuali o di gruppo.

Il lavoro a casa avrà lo scopo di incrementare le capacità individuali dello studente affinché possa acquisire padronanza nell'elaborazione e nella stesura di un dato approfondimento curricolare o extra-curricolare.

6) MATERIALI DIDATTICI E LIBRI DI TESTO

I materiali richiesti per lo svolgimento delle attività didattiche sono il libro di testo che viene elencato all'interno della proposta dei manuali di testo all'inizio di ciascun anno scolastico, un quaderno a quadri ed un catalogatore per eventuale materiale consegnato in classe dal docente o realizzato autonomamente dallo studente. Altro materiale specifico verrà richiesto prima di ogni attività proposta.

7) TIPOLOGIA E NUMERO DI VERIFICHE

Le verifiche saranno sia scritte sia orali e verranno realizzate al termine di un insieme specifico di moduli ed unità didattiche proposte (in accordo con la classe).

Le verifiche scritte saranno pianificate con il gruppo classe almeno una settimana prima dalla data definita. Dal giorno successivo alla verifica scritta il docente verificherà, attraverso interrogazioni orali, il livello di conoscenze espositive degli argomenti trattati in verifica.

8) ATTIVITA' DI RECUPERO / INDIVIDUALIZZAZIONE e PERSONALIZZAZIONE

Durante il corso dell'anno lo studente avrà la possibilità di recuperare eventuali lezioni perse con delle integrazioni da svolgere individualmente o in alternativa, attraverso lezioni specifiche di ripasso generale (specie a fronte di verifiche). In caso di studenti con certificazione specifica, saranno adottati strumenti compensativi e dispensativi, sia durante le lezioni che in sede di verifica. Durante il corso dell'anno scolastico sarà richiesto allo studente di elaborare delle ricerche individuali che saranno poi esposte in classe e valutate: le ricerche avranno l'utilità, in casi specifici, di fungere da recupero di verifiche o interrogazioni non svolte.

9) Pianificazione temporale delle unità didattiche (conoscenze, abilità, competenze)

Unità	Conoscenze	Abilità	Competenze	Mesi
ACCOGLIENZA TURISTICA				
STORIA DEL TURISMO (dalla preistoria ai giorni nostri)	- conoscere e il fenomeno turistico dalla sua nascita allo sviluppo del fenomeno di massa	- essere in grado di riconoscere e contestualizzare appropriatamente le diverse fasi significative che anno portato allo sviluppo del turismo attuale.		Settembre

<p>Le diverse tipologie di turismo e le differenti tipologie di turista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Turismo marittimo - Turismo montano - Turismo lacustre - Turismo culturale - Turismo d'affari - Turismo giovanile - Alter forme di turismo - Tipologie di turista 	<ul style="list-style-type: none"> - Essere in grado di conoscere le varie tipologie di turismo così da creare una valida conoscenza di base in merito alle differenti forme di turismo e alle loro specificità. Saprà altresì identificare le varie tipologie di turista e le relative modalità di lavoro. 		<p>Settembre</p>
<p>Le diverse tipologie di struttura ricettiva e la categorizzazione alberghiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hotel - Villaggio turistico - Residenc e turistico - Alberghi di città - Albergo stagional e - Campeggi - Rifugi alpini - Motels - Resorts - Case vacanza 	<ul style="list-style-type: none"> - Essere in grado di riconoscere e definire in modo analitico le varie tipologie di struttura ricettiva presente nel panorama turistico, conoscendo ne le differenti tipologie di servizi offerti e le caratteristiche tipiche ed individuali di ogni realtà turistica. 		<p>Ottobre</p>

<p>Le strutture ricettive semoventi o mobili</p> <p>La scheda tecnica</p> <p>Il mercato turistico</p> <p>Il turismo regionale e i mezzi di trasporto regionale</p>	<p>-la nave da crociera -il treno -l'aereo</p> <p>- realizzazione di una scheda tecnica di una struttura ricettiva per la promozione turistica</p> <p>-Prodotto, offerta, mercato e pacchetto turistici -Attrattive naturali e culturali</p> <p>- Le differenti tipologie di attrattive turistiche della regione Veneto.</p> <p>- siti di interesse turistico. - Siti di interesse storico e culturale - Parchi divertimento. - Località di mare, montagna e lacustri della regione Veneto. - I mezzi di trasporto regionali.</p>	<p>- Essere in grado di riconoscere e definire in modo analitico le varie tipologie di struttura ricettiva presente nel panorama turistico, conoscendone le differenti tipologie di servizi offerti e le caratteristiche tipiche ed individuali di ogni realtà turistica.</p> <p>-è capace nella realizzazione di un elaborato scritto, contenente immagini, descrizioni, tabelle, elenchi e quanto necessario a descrivere in modo dettagliato una precisa metà e struttura turistica.</p> <p>Essere in grado di conoscere le diverse forme di turismo proposte a livello regionale, collocandole sia in termini geografici, sia in termini commerciali.</p> <p>Avere la capacità di identificare proposte ed attrattive del turismo Veneto e le diverse forme di trasporto messe a disposizione sul territorio Veneto.</p>	<p>Novembre</p>
--	---	--	-----------------

<p>L'albergo e i suoi reparti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hall - Front office - Back office - Front desk - Bar - Ristorante - Office ai piani - Cucina - Dispensa - Magazzino - Altre aree 	<ul style="list-style-type: none"> - Essere in grado di conoscere i vari reparti di una struttura ricettiva, il suo ruolo e i differenti servizi offerti. 		<p>Dicembre</p>
<p>Le differenti tipologie di arrangemento e di trattamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Camera singola - Camera doppia - Camera matrimoniale - Standard - Executive - Junior suite - Suite - Royal suite - Doppia a uso singolo - Altre tipologie - Il room only - La formula letto e colazione - La mezza pensione - La pensione completa - All inclusive e soft all inclusive 	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscere e definire in modo analitico le varie tipologie di unità abitativa presenti nell'offerta di una struttura ricettiva e le relative formule di arrangemento. 		<p>Dicembre</p>

<p>Le figure professionali che operano all'interno di una struttura ricettiva. Il settore hotellerie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -capo ricevimento - il primo portiere notturno -l'addetto ai servizi di accoglienza -gli operatori della segreteria -responsabile ufficio informazioni -responsabile congressi - housekeeping - governante ai piani. - Facchino -segretario maincourantier - addetto al booking -commissioniere -altre 	<p>- Essere in grado di riconoscere e definire in modo analitico le varie tipologie di figure professionali impegnate all'interno di una realtà alberghiera. Inoltre si sapranno distinguere e diversificare i differenti compiti secondo ruolo e grado gerarchico.</p>	<p>Gennaio</p>
<p>Le figure professionali del settore turistico</p>	<ul style="list-style-type: none"> -la guida turistica - l'animatore turistico - L'agente di viaggi - L'accompagnatore turistico - La guida alpina - L'hostess e lo steward di bordo, di volo, di terra e congressuale o fieristico. 	<p>Apprendere in modo completo le altre figure del panorama turistico: avere una solida conoscenza teorica delle risorse umane impiegate nel turismo e in tutte le molteplici realtà turistiche. Conosce i ruoli, le mansioni, le competenze e il percorso di studi per intraprendere una specifica occupazione lavorativa.</p>	<p>Febbraio</p>

<p>Il ciclo di "vita" del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fase ante - Check in - Live in - Check out - Fase post 	<ul style="list-style-type: none"> - Sapere definire in chiave temporale i diversi momenti di operatività secondo il ciclo di "vita" del cliente all'interno di una realtà ricettiva. 	<p>Marzo</p>
<p>Itinerario di viaggio</p>	<p>Itinerario di viaggio giornaliero o settimanale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Essere in grado di realizzare un piccolo itinerario di viaggio all'interno del territorio Veneto. 	<p>Aprile</p>
<p>La comunicazione verbale e non verbale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comunicare - La comunicazione verbale e la comunicazione corporea - Il feedback 	<p>Obiettivo principale è quello di sviluppare nello studente una conoscenza teorica e pratica di base delle corrette forme di comunicazione sia verbale che non verbale al fine di rendere queste abilità spendibili nel mondo del lavoro.</p>	<p>Maggio Giugno</p>

L'accoglienza del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Il check in - Modalità operative teoriche delle fasi di accoglienza (il Benvenuto) - Documentazione e materiale necessario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Essere in grado di comprendere chiaramente tutte le operazioni di routine della fase di accoglienza al momento dell'arrivo del cliente. - Saper utilizzare il materiale necessario all'espletamento delle operazioni di check in (in chiave principalmente teorica) 	Giugno
---------------------------	---	--	--------

10) OBIETTIVI MINIMI

Sviluppare una sufficiente conoscenza della terminologia turistico-alberghiera così da sapersi esprimere in relazione al contesto.

Acquisizione di un metodo di lavoro corretto.

Strutturare una sufficiente conoscenza e competenza delle tecniche corrette di comunicazione verbale e non verbale attraverso progetti ed attività pratiche e di gruppo.

Saper costruire un piccolo itinerario di viaggio

Appropriarsi di una sufficiente conoscenza e competenza specifica dell'accoglienza turistico-ricettiva così da sviluppare una maggiore professionalità che vada ad incrementare il bagaglio di conoscenze e competenze di un addetto ai servizi di enogastronomia, indipendentemente dall'indirizzo di specializzazione che si intenderà scegliere. Conoscere in modo sufficiente, le corrette modalità di realizzazione di un pacchetto vacanze.

11) RACCORDO CON UNITA' DIDATTICHE DI APPRENDIMENTO

Compresenza e realizzazione di uda in lingua straniera (Inglese-Tedesco)

Programma insegnamento di: laboratorio di servizi di accoglienza turistica	Pagina 10/10	Rev. 0000
--	--------------	-----------