

<u>MODULI</u>	<u>CONTENUTI</u>	<u>OBIETTIVI</u>
<b>1) RIPASSO PRINCIPALI ARGOMENTI DEL PRIMO ANNO</b>	I turismo: origine e fattori di sviluppo socio economici. Le strutture ricettive: tipologia e classificazione.	Fissare le conoscenze acquisite nell'a.s. precedente.
<b>2) LA COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE</b>	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.
<b>2.1 LA COMUNICAZIONE DIRETTA</b>	Le caratteristiche della comunicazione verbale, non verbale e paraverbale;	Saper utilizzare le regole base della comunicazione; gestire un colloquio diretto
<b>3) OPERAZIONI SPECIFICHE DEL FRONT OFFICE</b>	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
<b>3.1. L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE</b>	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
<b>3.2. LA PORTINERIA</b>	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
<b>4) OPERAZIONI SPECIFICHE DI BACK OFFICE</b>	Le varie attività di back office	Conoscere tutte le attività di back office raggiungere un buon livello di operatività nell'eseguire le operazioni
<b>5) I RAPPORTI CON I COLLABORATORI ESTERNI</b>	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.
<b>6.1 IL CONTO D'ALBERGO</b>	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<sup>^</sup> C 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

*Leo Morabito*

Allievi

1. *Chiara Renzi*
2. *Martina Gordini*