


Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 1 di 3	I. I. S. S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	<b>Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO</b>		

ANNO SCOLASTICO	2025 - 2026
CLASSE	1 A
MATERIA	LAB. ACCOGLIENZA TURISTICA
DOCENTE	CERLIANI VALENTINA

ARGOMENTI SVOLTI

### UDA 1 Accogliere con stile

Lezione 1: L'accoglienza nel turismo  
 Lezione 2: La comunicazione  
 Lezione 3: Empatia e assertività  
 Lezione 4: Sapersi presentare  
 Lezione 5: La comunicazione al front office  
 Lezione 6: La comunicazione telefonica

### UDA 2 Turismo e territorio

Lezione 1: Il turismo  
 Lezione 2: La destinazione turistica  
 Lezione 3: Le attrattive naturali  
 Lezione 4: Le attrattive culturali  
 Lezione 5: Le tipologie di turismo  
 Lezione 6: Il turismo sostenibile e l'Agenda 2030

### UDA 3 Le strutture ricettive


Lezione 1: La classificazione delle strutture ricettive  
 Lezione 2: Le principali tipologie di strutture ricettive  
 Lezione 3: Le strutture ricettive semoventi

### UDA 4 Gli spazi di una struttura ricettiva

Lezione 1: Gli elementi essenziali di una struttura ricettiva  
 Lezione 2: Le camere  
 Lezione 3: La ristorazione  
 Lezione 4: I servizi complementari

### UDA 5 Front office e room division

Lezione 1: I reparti e le risorse umane  
 Lezione 2: Il front office  
 Lezione 3: Il back office  
 Lezione 4: L'housekeeping  
 Lezione 5: Il regolamento aziendale

Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 2 di 3	I. I. S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	<b>Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO</b>		

## UDA 6 La fase ante: la prenotazione e il pre stay

Lezione 1: Il booking in hotel  
 Lezione 2: La gestione delle prenotazioni  
 Lezione 3: Gli strumenti del booking  
 Lezione 4: Le tariffe  
 Lezione 5: Gli intermediari  
 Lezione 6: Il booking online  
 Lezione 7: Il pre stay

### ESERCITAZIONI PRATICHE:

- PIANO ALBERGHIERO
- VOUCHER
- ANALISI LISTINO PREZZI
- RICERCA INFORMAZIONI ONLINE
- PREVENTIVI SOGGIORNI ALBERGHIERI

### LA CLASSE HA SVOLTO DURANTE L'ANNO SCOLASTICO DUE UDA INTERDISCIPLINARI:

- 1- LA STORIA DELL'ALIMENTAZIONE
- 2- IL PROFUMO DEL PANE

#### EVENTUALI ARGOMENTI DI EDUCAZIONE CIVICA TRATTATI


TITOLO ATTIVITA': "Benvenuti nel nostro territorio: accogliere con rispetto e responsabilità digitale"

Competenze chiave di Educazione Civica:

- Competenza n. 10: sviluppare la capacità di accedere alle informazioni, alle fonti, ai contenuti digitali in modo critico, responsabile e consapevole.
- Competenza n. 3: rispettare le regole e le norme che governano la convivenza sociale e la vita quotidiana per comunicare correttamente con gli altri e contribuire al bene comune.

#### EVENTUALI ARGOMENTI DEL CURRICOLO DIGITALE TRATTATI

#### EVENTUALI ARGOMENTI INERENTI LE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO TRATTATI

Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 3 di 3	I. I. S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	<b>Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO</b>	Versione 10 aprile 2024	

Menaggio, \_\_\_\_\_

FIRMA DEGLI ALUNNI

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMA DOCENTE

\_\_\_\_\_