


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

ANNO SCOLASTICO	2025 - 2026
CLASSE	2 A
MATERIA	LAB. ACCOGLIENZA TURISTICA
DOCENTE	CERLIANI VALENTINA

ARGOMENTI SVOLTI

UDA 7 La fase "in": il check-in

Lezione 1: L'accoglienza degli ospiti
 Lezione 2: Il check-in di un cliente con prenotazione
 Lezione 3: Arrivi senza prenotazione e gruppi
 Lezione 4: Le registrazioni di legge

UDA 8 La fase "in": il live-in

Lezione 1: Il soggiorno dell'ospite
 Lezione 2: Il servizio custodia valori
 Lezione 3: Gli addebiti e il conto
 Lezione 4: I reclami e la reputazione della struttura

UDA 9 La fase "out": il check-out e il post stay

Lezione 1: La partenza del cliente
 Lezione 2: Il saldo del conto
 Lezione 3: I documenti fiscali
 Lezione 4: Il post stay

UDA 10 Comunicazione scritta, mailing e grafica


Lezione 1: La comunicazione 4.0
 Lezione 2: Il mailing
 Lezione 3: La gestione del mailing
 Lezione 4: L'immagine e gli strumenti grafici

ESERCITAZIONI PRATICHE:

- PIANO ALBERGHIERO
- VOUCHER
- ANALISI LISTINO PREZZI
- RICERCA INFORMAZIONI ONLINE
- PREVENTIVI SOGGIORNI ALBERGHIERI
- CALCOLO DELLE PROVVIGIONI: I 4 CASI

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

- 1- I COLORI DEGLI ALIMENTI
- 2- LA SALUTE INIZIA DAL MATTINO

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

EVENTUALI ARGOMENTI DI EDUCAZIONE CIVICA TRATTATI

TITOLO ATTIVITA': LA MIA IDENTITA' DIGITALE PROFESSIONALE: COME MI PRESENTO NEL MONDO DEL TURISMO

Competenze di Educazione Civica coinvolte:

- Competenza n. 11: saper scegliere forme di comunicazione digitale adeguate e rispettose dei contesti professionali.
- Competenza n. 12: gestire la propria identità digitale e i dati personali in modo sicuro, evitando rischi per sé e per gli altri.
- Competenza n. 4: sviluppare comportamenti responsabili per il benessere psicofisico, anche nel rapporto con i media digitali.

EVENTUALI ARGOMENTI DEL CURRICOLO DIGITALE TRATTATI

TITOLO ATTIVITA': "Condividere... ma con consapevolezza! L'accoglienza turistica nell'era digitale"

Obiettivo: capire come usare la rete in modo responsabile nel settore turistico.

EVENTUALI ARGOMENTI INERENTI LE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO TRATTATI

Menaggio, _____

FIRMA DEGLI ALUNNI

FIRMA DOCENTE
