

<b>Materia:</b>	<b>ACCOGLIENZA TURISTICA</b>
<b>Classe:</b>	<b>IV E ind. "Accoglienza Turistica"</b>
<b>Insegnante:</b>	<b>VIRGINIA GIROLAMI</b>
<b>Libro di testo:</b>	<b>"HOTEL ITALIA BUONGIORNO" - Secondo biennio – Ed. Le Monnier Scuola di F. Gianì</b>

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
<b>1 LA QUALITA' E I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE</b>	<p>Il Questionario di gradimento. Analisi del Questionario di Soddisfazione in lingua inglese somministrato durante l'evento ERL 2017 ai team ed ai giudici e relativa traduzione.</p> <p>Analisi e trascrizione dati raccolti dalla somministrazione dei questionari durante ERL.</p> <p>Analisi delle strutture ricettive, e di eventuali servizi turistici aggiuntivi, utilizzate dai team durante la manifestazione ERL 2017.</p> <p>Registrazione su Excel dei dati delle presenze/visitatori alla manifestazione ERL rilevate dai registri compilati dalle alunne durante l'evento.</p>
<b>2 IL CHECK- OUT e IL POST-CHECK-OUT</b>	<p>La conclusione del soggiorno: le operazioni di check-out. Il questionario di gradimento per gli ospiti. I servizi richiesti dal cliente. Il conto. La fattura. Calcolo e scorporo dell'IVA. La partenza del cliente. Il pagamento del conto.</p> <p>I conti sospesi. La fidelizzazione del cliente.</p> <p>Esercitazioni: compilazione Maincourante.</p> <p>CLIL: dialoghi in lingua con il cliente.</p>
<b>3 CODOCENZA CON SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE - STUDIO DELL'OFFERTA TURISTICA DEL TERRITORIO BOLGHERESE-</b>	<p>Ricerca on line e mappatura su file di esercizi ristorativi, cantine, aziende bio ed eccellenze locali del territorio bolgherese.</p> <p>Come costruire un itinerario turistico.</p> <p>Il turismo sostenibile e responsabile. La certificazione Ecolabel. L'Agriturismo.</p> <p>Realizzazione itinerario enogastronomico su Bolgheri.</p> <p>Studio degli eventi "Castagneto a Tavola" e "Bolgheri Run".</p> <p>Presentazione studio/ progetto del territorio bolgherese su Piktochart.</p>
<b>4 IL CV EUROPEO</b>	<p>Il Curriculum Vitae.</p> <p>Compilazione del CV/Modello europeo.</p> <p>Presentare se stessi. Come affrontare un colloquio di lavoro.</p> <p>Esercitazione pratica: colloqui di selezione e presentazione del proprio CV alle aziende turistiche presenti alla Borsa del Mercato nel Turismo a San Vincenzo ( Li)</p>

5	<b>ESERCITAZIONI PRATICHE E VISITE AZIENDALI</b>	<p>Servizio di Accoglienza svolto in innumerevoli eventi: Banchetti; Fiere del Turismo; Eventi di natura sportiva; Cene di Gala; Eventi Enogastronomici di pregio; Competizioni Mondiali di Robotica; Workshop; Incontri culturali; Eventi culturali; come da prospetto ore di ASL.</p> <p>Visita delle strutture:          "Fonteverde Resort &amp; Spa *****L"          San Casciano dei Bagni (SI)          "Agriturismo di Pianizzoli"</p> <p>Gli alunni hanno svolto e stanno tuttora svolgendo attività pratiche presso molteplici aziende del territorio, accuratamente selezionate.</p>
---	--	---

Piombino, 7 giugno 2018

Firma Insegnante/i

---

Firma Rappresentanti studenti

---



---