

IeFP Accoglienza turistica

(per le classi terze dell'a.s. 2022/2023 che hanno iniziato il percorso nell'a.s. 2020/2021)

Titolo

Nuovi Percorsi IeFP 2020/2021

Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252)

Descrizione sintetica dell'intervento

Nel rispetto degli standard formativi della regione toscana, gli interventi integrativi verranno attuati a partire dal primo biennio, utilizzando le 264 del monte ore finalizzato alla personalizzazione del percorso di apprendimento attraverso l'adattamento del piano formativo individuale (PFI) e nel terzo anno corso con l'utilizzo degli spazi di flessibilità, curvando il percorso a favore delle materie di indirizzo.

Figura del repertorio nazionale IeFP di cui all'Accordo Stato-Regioni 27 luglio 2011 e all'Accordo Stato/Regioni del 19 gennaio 2012 per la quale è progettato il percorso:

Operatore ai servizi di promozione ed accoglienza turistica

Denominazione e codice numerico identificativo della/e figura/e professionale/i

Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa

Denominazione Aree di Attività (ADA) che compongono la figura professionale

Area di Attività (ADA)	Cod. Numerico
Acquisire le prenotazioni	UC 543
Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa	UC 1773
Gestione dell'accoglienza	UC 541

Articolazione degli interventi integrativi rivolti a studenti delle classi prime

(Ore finalizzate alla sola curvatura per l'acquisizione della qualifica)

	N. ore <u>classe prima</u>	N. ore <u>classe seconda</u>	N. ore <u>classe terza</u>	N. ore totali
Lezioni teoriche (finalizzate all'insegnamento delle competenze di base)	528	528	429	1584
Lezioni teoriche (finalizzate all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali)	99	99	264	627

Attività laboratoriale (finalizzata all'insegnamento delle competenze di base)	132	132	66	132
Attività laboratoriale (finalizzata all'insegnamento delle competenze tecnico-professionali)	297	297	297	825
Impresa simulata/stage interno		70	80	150
Stage interno/Stage esterno		200	250	450
Totale	1056	1056	1056	3168

Architettura complessiva

Nel rispetto degli standard formativi stabiliti dalla regione toscana, gli interventi verranno attuati a partire dal primo biennio utilizzando la quota di 264 del monte ore finalizzato alla personalizzazione del percorso di apprendimento attraverso l'adattamento del piano formativo individuale (PFI) e nel terzo anno corso con l'utilizzo della quota di autonomia, curvando il percorso a favore delle materie di indirizzo.

In particolare per quanto riguarda le 264 ore dedicate al piano formativo individuale è previsto l'utilizzo di almeno 100 ore per attività di stage interno/impresa simulata nel corso del primo biennio e di 100 ore in alternanza scuola lavoro da svolgere al secondo anno. Al terzo anno si utilizzerà la quota di autonomia per aumentare/potenziare le ore delle materie di indirizzo destinate alle attività pratiche di laboratorio. Inoltre verranno effettuate almeno due sessioni di stage durante l'anno scolastico per l'alternanza scuola lavoro finalizzate all'acquisizione delle competenze tecnico-professionali contenute nella figura professionale regionale del percorso formativo inserito.

Metodologie

Le attività previste dal progetto hanno come filo conduttore lo sviluppo di metodologie formative mirate a consentire una scelta più consapevole dei propri obiettivi professionali degli studenti che frequentano le classi del nostro istituto. In questo contesto quindi l'attenzione viene posta, particolarmente, all'area delle competenze trasversali e delle competenze professionali, che consentono di avviare un percorso a carattere professionalizzante e di favorire l'approccio lavorativo.

Le attività si articolano quindi in un percorso che prevede:

- la presenza di interventi individualizzati o personalizzati (accoglienza, orientamento, arricchimento, potenziamento, ...), finalizzati a favorire il successo formativo e consolidare le attività pregresse di ciascun allievo, agendo essenzialmente sulle competenze trasversali e relazionali,
- la presenza delle misure di accompagnamento intese a sostenere soprattutto gli alunni stranieri che presentano maggiori difficoltà, durante tutto il percorso formativo favorendone l'integrazione e l'inserimento nei percorsi formativi
- il carattere professionalizzante dell'attività formativa, costruito sulla metodologia pratica, laboratoriale ed esperienziale che mettono in contatto l'allievo con la realtà produttiva e gli consentono di misurare le proprie capacità di inserimento e adattamento al contesto aziendale.

Le lezioni in aula e in laboratorio, le visite guidate, gli incontri con le realtà territoriali sono tutte mirate a favorire la consapevolezza di sé e l'orientamento delle scelte.

Risorse umane

Un aspetto significativo della metodologia adottata è quello di coinvolgere direttamente nelle attività, oltre agli insegnanti della scuola, esperti provenienti dal mondo del lavoro, dalle associazioni, dai servizi pubblici per l'orientamento e l'impiego, e operatori dei settori economici più significativi del territorio, nell'ottica di una forte integrazione e interazione.

L'integrazione fra competenze esterne e interne costituisce, a nostro avviso, una scelta fondante per il successo scolastico di tutti gli allievi, in particolare di quelli a forte rischio dispersione.

Da anni la scuola lavora in stretta connessione con:

- agenzie formative del territorio (in particolare Cescot Toscana Nord – della Confesercenti-Fo.ri.u.m., Formatica e Copernico – della CNA), con le quali ha progettato, condotto e portato a termine diversi progetti finanziati dai fondi POR FSE,

- associazioni di categoria (C.I.A., Coldiretti, A.I.S., A.I.B.E.S., Federalberghi, Slow Food, Associazione Allevatori Pisani, A.P.P.R.I., Confartigianato) con le quali ogni anno vengono svolte manifestazioni ed eventi, come ad esempio il recente “Terre di Pisa Food and Wine Festival” a cui, a vario livello, partecipano gli studenti della scuola, coordinati da insegnanti e tecnici di settore,

- istituzioni pubbliche (comune di Pisa - assessorato Pubblica Istruzione - provincia di Pisa – assessorati all’Istruzione, alla Formazione, allo Sviluppo Rurale, Forestazione e Difesa Fauna - Università – facoltà di Agraria - Prefettura, C.N.R., Camera di Commercio,

- forze dell’ordine (Aeronautica, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Carabinieri), con le quali vengono predisposti seminari inerenti unità formative curriculari e attivate diverse collaborazioni nell’organizzazione di eventi particolari, programmati all’inizio di ogni anno scolastico.

Attività laboratoriale di pratica professionale

Per il laboratorio di Accoglienza turistica l’impostazione della lezione laboratoriale riguarda la simulazione del servizio che un cliente dovrebbe trovare in una qualsiasi struttura ricettiva, dal momento della prenotazione, al momento dell’arrivo e delle sistemazione nella struttura, all’organizzazione di visite guidate o meno per poter ammirare il patrimonio artistico, culturale ed ambientale del territorio, alla partenza, comprese le relative operazioni di pagamento e di organizzazione del viaggio di ritorno, in italiano e nelle due lingue comunitarie previste dal curriculum scolastico (inglese, francese/tedesco/spagnolo).

Azioni di tutoraggio

Le attività di stage e di alternanza scuola lavoro sono distribuite nell’arco del triennio e prevedono la realizzazione di ore dedicate all’apprendimento in contesto lavorativo. Per gli allievi che abbiano già assolto l’obbligo d’istruzione sono previsti tirocini curriculari/stage e attività didattiche coerenti con quelle definite nell’ambito dell’alternanza scuola-lavoro, quali le attività “orientative” dell’alternanza, che comprendono: visite guidate, simulazione di casi, simulazione d’impresa, eccetera.

Per gli studenti che non hanno compiuto il 16esimo anno di età sono previste esclusivamente attività didattiche coerenti con quelle definite nei percorsi di alternanza scuola-lavoro.

Il tutoraggio è un momento essenziale del percorso formativo in quanto è un fondamentale strumento di raccordo tra la scuola, le famiglie, gli studenti e le aziende per la riuscita dell’intero percorso didattico. Il tutor ha il compito di contattare le aziende del settore che hanno dato la disponibilità all’accoglienza; di organizzare visite aziendali; e di accompagnare gli studenti durante la visita. Altro compito del tutor è l’organizzazione delle visite guidate a mostre, fiere, conferenze e seminari riguardanti l’indirizzo di studio.

Nell’ambito delle attività di tutoraggio il tutor scolastico è responsabile del processo di ricerca ed attivazione delle convenzioni con le aziende; distribuisce agli alunni il materiale necessario per lo svolgimento dello stage; si relaziona con l’amministrazione scolastica per le procedure informative agli enti previdenziali ed assicurativi. Il tutor cura i rapporti con le aziende coinvolte nel percorso, in particolare gestisce e monitora l’attività dello studente nel contesto lavorativo, collaborando con il tutor aziendale. Al termine di ogni anno scolastico il tutor raccoglie i dati riepilogativi dello stage e ne cura l’archiviazione nel fascicolo personale dell’allievo.

La durata del tutoraggio si estende per l’intero anno scolastico (da settembre a giugno) in quanto si è visto che lo stage allargato a tutte queste attività è la chiave di volta per permettere agli studenti di entrare a diretto contatto con il mondo del lavoro.

Impresa simulata/stage interno e stage esterno

L'attività di Stage sia interno che esterno è basata sull'individuazione dei fabbisogni formativi degli studenti e sul collegamento tra l'esperienza in contesto lavorativo e il programma didattico. In coerenza con gli obiettivi del percorso e con gli standard formativi della regione.

Le finalità dei percorsi di stage che si perseguono sono:

- attuare modalità di apprendimento flessibili che colleghino la formazione in aula con l'esperienza pratica;
- arricchire la formazione acquisita dagli studenti nei percorsi scolastici e formativi con l'acquisizione di competenze spendibili anche nel mercato del lavoro;
- attuare modalità di apprendimento flessibili aderenti ai ritmi e agli stili cognitivi degli allievi;
- realizzare un intreccio tra conoscenze di carattere teorico e applicazioni pratiche;
- favorire l'acquisizione di conoscenze e di competenze spendibili nel mercato del lavoro;
- sollecitare la vocazione professionale.

L'organizzazione delle attività di stage è a cura del tutor scolastico che è responsabile del processo di ricerca ed attivazione delle convenzioni con le aziende, della distribuzione agli alunni del materiale necessario per lo svolgimento dello stage. Il tutor cura i rapporti con le aziende coinvolte nel percorso, in particolare gestisce e monitora l'attività dello studente nel contesto lavorativo, collaborando con il tutor aziendale. Il tutor scolastico inoltre si relaziona con l'amministrazione scolastica per le procedure informative agli enti previdenziali ed assicurativi. Al termine di ogni anno scolastico il tutor raccoglie i dati riepilogativi dello stage e ne cura l'archiviazione nel fascicolo personale dell'allievo. Alla funzione di tutor scolastico possono accedere solo i docenti che hanno frequentato appositi corsi di formazione e quindi con competenze specifiche.

La durata del tutoraggio si estende per l'intero anno scolastico (da settembre a giugno) in quanto si è visto che lo stage allargato a tutte queste attività è la chiave di volta per permettere agli studenti di entrare a diretto contatto con il mondo del lavoro

Articolazione per UF delle competenze tecnico-professionali per le figure del Repertorio Regionale delle Figure Professionali

Addetto al servizio di accoglienza, all'acquisizione di prenotazioni, alla gestione dei reclami ed all'espletamento delle attività di segreteria amministrativa (252):

Denominazione ADA	CONOSCENZE	CAPACITÀ	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)
<p>(AdA 1)</p> <p>Acquisire le prenotazioni. U.C. 543</p> <p>DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE</p> <p>Acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura</p>	<p>Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle Prenotazioni</p> <p>Software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni</p>	<p>Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni</p> <p>Leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità(Ada 2)</p>	2	La gestione delle prenotazioni	80

(AdA2 UC 541 Gestione dell'accoglienza DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE	- Normativa inerente il settore turistico ricettivo: T.U.L.P.S. (Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza) e successive modificazioni, Codice Privacy 196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schedine di notifica	- Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)	6	L'accoglienza del cliente: l'organizzazione, la comunicazione (anche in lingua straniera) e gli obblighi di legge	65 20 stage interno
	Principali strumenti)elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc...	- Accompagnare il Cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)	8	La comunicazione in albergo nelle varie fasi del ciclo cliente	60 20 stage
	Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura				
	Struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i Reparti	- Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in	9	L'organizzazione delle aziende alberghiere, paraberghiere ed extra-alberghiere.	30 10 stage
	Territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare	- Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva	10	Conoscere il territorio	85 10 stage

Denominazione ADA	CONOSCENZE	CAPACITÀ	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)
Acquisire le prenotazioni. U.C. 543	Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive	1	Il turismo e l'industria ricettiva: organizzazione e legislazione nazionale e regionale	70

Denominazione ADA	CONOSCENZE	CAPACITÀ	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)
DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE Acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing	Utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela	Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di Vendita.	3	La promozione e la vendita del prodotto turistico	90 30 stage
Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa U.C. 1773 DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori)	Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti. clienti. Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili.	Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti	5	Procedure di contabilità elementare manuali, la produzione di modulistica su foglio di calcolo e l'archiviazione dei documenti contabili.	112 Stage 40
UC 543 Gestione dell'accoglienza DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti	- Tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.) Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva	8	La comunicazione in albergo nelle varie fasi del ciclo cliente	130 60 stage

Denominazione ADA	CONOSCENZE	CAPACITÀ	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)
un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura	- Territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare	- Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva	10	Conoscere il territorio	67 Stage 20

Denominazione ADA	CONOSCENZE	CAPACITÀ	UF n.	Denominazione e UF	Durata UF (h)	
(AdA/Competenza 1) Acquisire le prenotazioni. U C 543	Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive	1	Il turismo e l'industria ricettiva: organizzazione e legislazione nazionale e regionale	141 Stage 20	
DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE	Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle Prenotazioni	Interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni	2			Stage 45
Acquisire attraverso l'applicazione di tecniche di marketing associate anche a supporti operativi informatici le prenotazioni, in modo da assicurare il massimo impiego della struttura	Software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni. Utilizzo di internet, dei maggiori provider e centri prenotazioni per offrire la struttura ricettiva sul web e poter ampliare la clientela Nozioni di Web marketing e e-marketing per le politiche tariffarie per il mercato e-commerce	Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni. Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di Vendita.	3			La gestione delle prenotazioni La promozione e la vendita del prodotto

(AdA/Competenza 2)	Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva	dottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato	4	Le attività del back office e la contabilità clienti attraverso l'uso di programmi informatici.	85 Stage 45
Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa	- Elementi di base di contabilità per una gestione base delle funzioni di una segreteria (ricevute, riscossioni, pagamenti).	Usare il PC e i programmi applicativi della contabilità			
DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE	- Processi e cicli di lavoro del servizio.	Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche			
Operare nell'area amministrativa nella preparazione della documentazione necessaria al cliente, nella produzione di documenti contabili relativi alle attività specifiche (ricevute, note cassa...) e nell'archiviazione di documenti (corrispondenza, compilazione schedari clienti e fornitori	- Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria - Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento.	Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte			
	- Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali	Mantenere le relazioni con i principali clienti e fornitori per le questioni amministrativo-contabili			
	- Modalità di archiviazione documenti per una corretta compilazione di schedari relativi a clienti e fornitori e per la tenuta dei registri contabili.	Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza	5	Procedure di contabilità elementare manuali, la produzione di moduli su foglio di calcolo e l'archiviazione dei documenti contabili.	50 Stage 30
	- Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti. clienti.	Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della Struttura			
	- Tecniche di archiviazione e classificazione manuale e digitale delle informazioni e della documentazione nel rispetto della normativa di riferimento in relazione alle varie tipologie di utenza.	Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti			
	- Normative di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore	Applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro	6	La sicurezza in albergo e la tutela dell'ambiente	30

<p>UC 543 Gestione dell'accoglienza</p> <p>DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE</p> <p>Accogliere i clienti al loro arrivo in albergo seguendo, attraverso la collaborazione con gli altri reparti, tutti i passaggi, al fine di assicurare ai clienti un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura</p>	<p>- Normativa inerente il settore turistico ricettivo: T.U.L.P.S. (Testo Unico Leggi Pubblica Sicurezza) e successive modificazioni, Codice Privacy 196/03, ecc. per la corretta compilazione delle schedine di notifica</p> <p>- Tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale per una buona gestione dei rapporti con i clienti comprese le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p>Tipologie di utenza (3) (gruppi, individuali, affari, utenze speciali) e necessità speciali per un approccio congruo con la possibile clientela della struttura ricettiva</p> <p>Principali strumenti elettronici a disposizione del reparto ricevimento per l'invio ed il ricevimento delle prenotazioni, richieste tramite posta elettronica, fax, ecc... (1 – 2 E</p> <p>Vigenti normative inerenti la prevenzione incendi per fornire adeguata assistenza alla clientela in caso di incendio o pericolo</p> <p>Programmi informatici di gestione alberghiera per la gestione delle prenotazioni ed ogni altra attività afferente la gestione alberghiera (report di occupazione, statistiche, indice dei consumi degli alloggiati, ecc...)</p>	<p>- Accogliere il Cliente al ricevimento compiendo tutti i passaggi necessari e prestando particolare attenzione alle utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p>Leggere il planning delle prenotazioni, per assegnare le camere a seconda delle richieste pervenute e delle disponibilità</p> <p>- Accompagnare il Cliente nella camera assegnata con particolare attenzione per le utenze con esigenze speciali (disabili, anziani, persone svantaggiate, ecc.)</p> <p>Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva</p> <p>Assicurare il corretto svolgimento delle operazioni relative alla prevenzione.</p> <p>- Interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti</p> <p>- Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in</p>	<p>7</p> <p>8</p>	<p>L'accoglienza del cliente: l'organizzazione, la comunicazione (anche in lingua straniera) e gli obblighi di legge</p> <p>La comunicazione in albergo nelle varie fasi del ciclo cliente.</p>	<p>90</p> <p>Stage 30</p> <p>110</p> <p>Stage 40</p>
---	---	--	-------------------	---	--

	<p>Struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i Reparti</p> <p>Territorio circostante e geografia turistica per orientare i clienti nella scelta delle attività da realizzare</p>	<p>Interagire con gli addetti al reparto piani in modo da assicurare la corretta gestione delle attività di consegna e ritiro dei bagagli dei clienti</p> <p>- Interagire con il reparto ai piani per ottenere la situazione aggiornata degli interventi di pulizia effettuati per garantire la gestione corretta dei check-in</p> <p>- Evadere le richieste della Clientela prendendo contatto con enti, servizi e fornitori esterni alla struttura ricettiva</p>	<p>9</p> <p>10</p>	<p>L'organizzazione delle aziende alberghiere, par alberghiere ed extra-alberghiere.</p> <p>Conoscere il territorio</p>	<p>40</p> <p>stage 30</p> <p>117</p>

Modalità di verifica degli apprendimenti di fine UF

Tipologia di prove previste: prove tecnico-pratiche, griglie di osservazione, colloquio, test strutturati e semistrutturati, eventuali altre prove di tipo oggettivo

Articolazione e struttura delle prove di verifica finale

Oggetto di valutazione:
 Verifiche delle conoscenze e delle abilità acquisite.

Tipologia di prove previste (prove tecnico-pratiche, colloquio, eventuali altre prove di tipo oggettivo):
 In merito alle tipologie di prove, verranno utilizzate Test oggettivi strutturati e/o semistrutturati, test a scelta multipla, vero/falso, corrispondenze e a completamento, colloqui, griglie di osservazioni, esercitazioni individuali e di gruppo, simulazioni, role play, prove tecnico-pratiche. Per gli allievi con Piano Educativo Personalizzato sono previste prove individualizzate

Finalità e obiettivi di ciascuna prova sopra descritta:
 La valutazione è finalizzata a verificare l'acquisizione delle conoscenze e delle abilità previste delle singole Unità di competenza e suddivise in più unità formative

Tempi di somministrazione di ciascuna prova:
 I tempi di somministrazione delle prove possono variare in base alla tipologia delle stesse e dei contenuti. Sono previsti modalità e tempi diversi per gli alunni con bisogni educativi speciali in coerenza con il proprio PDP.

Modalità di valutazione di ciascuna prova:

Le modalità di valutazione delle prove prevedono l'utilizzo di schede di osservazione, griglie di valutazione.