

**Articolazione per UF<sup>1</sup> delle competenze tecnico-professionali  
Primo Anno**

<b>Denominazione Competenza tecnico-professionale</b>	<b>conoscenze</b>	<b>capacità</b>	<b>UF n.</b>	<b>Denominazione UF</b>	<b>Durata UF (h)</b>	<b>Contenuti formativi</b>	<b>Discipline comuni e di indirizzo</b>
<p>(AdA/Competenza 1)</p> <p><b>Acquisire le prenotazioni.</b> <b>U.C. 543</b> 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	<b>La gestione delle prenotazioni</b>	<b>20 (laboratorio) 65 (disc. Com e indirizzo)</b>	<p>I vari tipi di prenotazioni; Vari tipi di arrangiamento, prezzo a camera e prezzo a persona; registrazione della prenotazione; inserimento della prenotazione nel planning.</p> <p>Uso del software Hotel Automation nelle sue applicazioni più elementari.</p> <p>Terminologia di base in una lingua comunitaria (inglese)</p> <p>Prenotazioni garantite e prenotazioni con Time Limit. Inserimento di prenotazioni in opzione, in attesa di conferma e confermate.</p> <p>Stampa lista arrivi del giorno da inviare ai vari reparti</p>	Laboratorio di Accoglienza Turistica; Lingua Inglese.

<sup>1</sup> L'Unità Formativa può comprendere contenuti trattati nell'arco del triennio. In questa tabella riportare i contenuti e la durata dell'UF sviluppati nell'annualità di riferimento

(AdA/Competenza n 3) UC 541 <b>Gestione dell'accoglienza</b>  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 un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura	- 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	<b>L'accoglienza del cliente: l'organizzazione, la comunicazione (anche in lingua straniera) e gli obblighi di legge</b>	<b>16 lab 55 (disc. Com e indirizzo) 20 stage interno</b>	L'accoglienza del cliente (usando sia la modulistica tradizionale che il software di gestione) sia in italiano che in lingua inglese (nelle sue forme più elementari), la registrazione dei dati del cliente e la comunicazione alle autorità di Pubblica Sicurezza. La comunicazione ai reparti interessati.	Laboratorio di Ricevimento; lingua Inglese.
	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	<b>La comunicazione in albergo nelle varie fasi del ciclo cliente</b>	<b>14 lab 50 (disc. Com e indirizzo) 20 stage</b>	La comunicazione ai reparti interessati.	
	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	<b>L'organizzazione delle aziende alberghiere, paraberghiere ed extra-alberghiere.</b>	<b>8 lab. 24 (disc. Com e indirizzo) 10 stage</b>	L'industria ricettiva: varie tipologie di strutture ricettive con particolare riferimento a quella alberghiera. (Sono previste visite guidate in strutture ricettive presenti sul territorio). Il tipo di gestione. Il Front – Office e il Reparto ai Piani: alcune forme di comunicazione interna	Laboratorio di Accoglienza Turistica, inglese
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	<b>Conoscere il territorio</b>	<b>8 lab. 80 (disc. Com e indirizzo) 10 stage</b>	- La Piazza dei Miracoli. - Il Parco di San Rossore	Laboratorio di Accoglienza Turistica.	
<b>Totale</b>					<b>60+274+66 totale = 400</b>		

**Articolazione per UF<sup>2</sup> delle competenze tecnico- professionali  
Secondo Anno**

<b>Denominazione Competenza tecnico-professionale</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Capacità</b>	<b>UF n.</b>	<b>Denominazione UF</b>	<b>Durata UF (h)</b>	<b>Contenuti formativi</b>	<b>Discipline comuni e di indirizzo</b>
<b>Acquisire le prenotazioni. U.C. 543</b>  DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE  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	Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive	1	<b>Il turismo e l'industria ricettiva: organizzazione e legislazione nazionale e regionale</b>	<b>15 (laboratorio)</b>  <b>60 (disc. Com e)</b>	Preparazione preventivi di media difficoltà, destinati a clienti individuali e gruppi, diretti e tramite tour operators.	Laboratorio di accoglienza turistica, Lingua inglese, Seconda lingua.
	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	<b>La promozione e la vendita del prodotto turistico</b>	<b>30 lab</b>  <b>66 (disc. Com e indirizzo)</b>  <b>30 stage</b>	Preparare offerte in occasione di periodi particolari e/o manifestazioni (casi semplici);	Laboratorio di accoglienza turistica, Lingua Inglese,

<sup>2</sup> L'Unità Formativa può comprendere contenuti trattati nell'arco del triennio. In questa tabella riportare i contenuti e la durata dell'UF sviluppati nell'annualità di riferimento

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Conoscenze	Capacità	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)	Contenuti formativi	Discipline comuni e di indirizzo
<b>Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa U.C. 1773</b>  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	<b>Procedure di contabilità elementare manuali, la produzione di modulistica su foglio di calcolo e l'archiviazione dei documenti contabili.</b>	<b>12 lab.</b>  <b>100 (disc. Com e indirizzo)</b>  <b>30 stage</b>	Alcuni aspetti elementari di contabilità del cliente: l'intestazione del conto, l'addebito delle consumazioni extra. Esempi di contabilità manuale attraverso la comprensione del funzionamento del registro della main courante. L'emissione della ricevuta fiscale al check out. Simulazione di casi al Front –Office del laboratorio e osservazione, ove possibile durante le ore di stage.  L'archiviazione dei documenti interni non obbligatori .	Laboratorio di Ricevimento. Lingua inglese. Seconda lingua. Matematica.

Denominazione Competenza tecnico-professionale	Conoscenze	Capacità	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)	Contenuti formativi	Discipline comuni e di indirizzo
UC 543 <b>Gestione dell'accoglienza</b>  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 un'assistenza continua durante tutto il loro soggiorno nella struttura	- 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	<b>La comunicazione in albergo nelle varie fasi del ciclo cliente</b>	<b>30 Lab.</b>  <b>100 (disc. Com e indirizzo)</b>  <b>50 stage</b>	La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale. Simulazione di casi relativi alla gestione delle informazioni, delle prenotazioni, dell'accoglienza. La comunicazione scritta: dalle lettere di conferma disponibilità alle nuove forme di comunicazione.	Laboratorio di Ricevimento, Italiano, Inglese. Seconda lingua.
	- 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	<b>Conoscere il territorio</b>	<b>12 lab. 55 (disc. Com e indirizzo)</b>  <b>10 stage</b>	Itinerari sui Lungarni Pisani, i principali luoghi di interesse della città.	Laboratorio di Accoglienza turistica.
<b>Totale</b>					<b>120+381+ +99 totale= 600</b>		

## Articolazione per UF<sup>3</sup> delle competenze tecnico- professionali

### Terzo Anno

Denominazione Competenza tecnico-professionale	conoscenze	capacità	UF n.	Denominazione UF	Durata UF (h)	Contenuti formativi	Discipline comuni e di indirizzo
(AdA/Competenza 1)  <b>Acquisire le prenotazioni.</b> <b>U C 543</b>  DESCRIZIONE DELLA PERFORMANCE	Tecnica turistica alberghiera per poter operare al front-office di una struttura ricettiva	Gestire le attività di vendita dei servizi proponendo offerte competitive	1	<b>Il turismo e l'industria ricettiva: organizzazione e legislazione nazionale e regionale</b>	<b>26 Lab</b> <b>10 stage</b>	Rapporto tra albergatori e T.O.; i portali del turismo, i grossisti. Accenni alla politica dei prezzi Osservazione e azione durante il periodo di stage in azienda.	Laboratorio di accoglienza turistica,
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	Principali normative statali e regionali per espletare le formalità di legge per la corretta gestione delle Prenotazioni  Software di gestione alberghiera per essere sempre aggiornati sull'occupazione delle camere e delle sale comuni.	Interagire con il capo ricevimento (tecnico servizi al ricevimento) e aggiornarlo sulle richieste di prenotazioni delle camere e sale comuni  Comunicare ai reparti interessati (ricevimento e piani) le prenotazioni, al fine di avere sempre le disponibilità delle camere e delle sale comuni.	2	<b>La gestione delle prenotazioni</b>	<b>40 Lab.</b> <b>40 Com.</b> <b>35 stage</b>	.Uso del software Hotel Automation e di altro software nelle loro applicazioni più avanzate.  Corrispondenza in lingua straniera..  Prenotazioni garantite e prenotazioni con Time Limit. Inserimento di prenotazioni in opzione, in attesa di conferma e confermate.	Laboratorio di accoglienza turistica, Lingua Inglese, Lingua Francese o Tedesca
	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	Aggiornarsi sugli eventi fieristici, congressuali, ecc..., presenti sul territorio e modulare l'offerta di Vendita.	3	<b>La promozione e la vendita del prodotto turistico</b>	<b>45 lab</b> <b>30 com.</b>	Preparazione di brochure e depliant promozionali delle strutture ricettiva	Laboratorio di accoglienza turistica, Lingua Inglese, Lingua Francese o Tedesca. Diritto e Tecniche Amministrative. Trattamento testi

<sup>3</sup> L'Unità Formativa può comprendere contenuti trattati nell'arco del triennio. In questa tabella riportare i contenuti e la durata dell'UF sviluppati nell'annualità di riferimento

(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	<b>Le attività del back office e la contabilità clienti attraverso l'uso di programmi informatici.</b>	<b>45 lab 40 com. 35 stage</b>	L'organizzazione della room division; gli obiettivi: Preparazione di preventivi complessi; preparazione di pacchetti in occasione di eventi e manifestazioni di particolare rilievo.	Laboratorio di accoglienza turistica. Diritto e Tecniche Amministrative Inglese. Trattamento Testi
<b>Espletamento dell'attività di segreteria amministrativa</b>	- 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							
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	- Processi e cicli di lavoro del servizio. - Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria - Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento. - Principali software di contabilità per emettere fatture o ricevute fiscali	Applicare criteri per la selezione, la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni cartacee e elettroniche Applicare le principali procedure amministrative per inserire correttamente le attività svolte 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. - Modalità di compilazione di ricevute e tecniche di rendicontazione per la gestione amministrativa delle prenotazioni dei clienti. - 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.	Produrre e archiviare materiali e documenti, compresi quelli contabili, in un formato appropriato anche in riferimento alla tipologia di utenza Svolgere attività caratterizzanti il back-office coordinandosi con le altre figure operative della Struttura Emettere fatture e/o ricevute fiscali e riscuotere i pagamenti	5	<b>Procedure di contabilità elementare manuali, la produzione di moduli su foglio di calcolo e l'archiviazione dei documenti contabili.</b>	30 ore lab 20 Dir. e tec. Amm. 20 stage	I dati obbligatori da inserire nei documenti fiscali; procedure di scorporo IVA, calcolo provvigione ai Tour Operator, emissione di fattura ai Tour Operator	Laboratorio di accoglienza turistica. Diritto e Tecniche Amministrative
	- 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	<b>La sicurezza in albergo e la tutela dell'ambiente</b>	10 ore lab 20 Dir. e tec. Amm.	La normativa relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla salvaguardia dell'ambiente.	Laboratorio di accoglienza turistica. Diritto e Tecniche Amministrative

<p>UC 543 <b>Gestione dell'accoglienza</b></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><b>L'accoglienza del cliente: l'organizzazione, la comunicazione (anche in lingua straniera) e gli obblighi di legge</b></p> <p><b>La comunicazione in albergo nelle varie fasi del ciclo cliente.</b></p>	<p><b>50 Lab. 40 com. 30 stage</b></p> <p><b>70 lab. 40 com. 30 stage</b></p>	<p>La gestione dell'accoglienza per clienti individuali e di gruppo, anche in lingua straniera.</p> <p>La gestione dei reclami; la risoluzione dei problemi Le informazioni ai clienti: interne ed esterne.</p> <p>Predisposizione degli strumenti di comunicazione tra Front Office e reparto ai piani.</p>	<p>Lab. Accoglienza turistica, Lingua Inglese; Lingua francese e/o Tedesco</p> <p>Lab. Accoglienza turistica, Lingua Inglese; Lingua francese e/o Tedesco, Italiano. Trattamento Testi.</p>
---	---	--	-------------------	---	---	--	---



	Struttura e servizi dell'albergo per potersi raccordare in modo funzionale con i propri referenti e con i Reparti	<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>	9	<b>L'organizzazione delle aziende alberghiere, paraberghiere ed extra-alberghiere.</b>	<b>30 lab</b> 10 comuni 20 stage	Forme di gestione alberghiere. Funzionamento del room division e della food & beverage division	Lab. Accoglienza turistica, Inglese, Seconda lingua straniera.
	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	<b>Conoscere il territorio</b>	<b>50 lab.</b> <b>90 com.</b>	Risorse turistiche della città, provincia e della regione.	Lab. Accoglienza turistica,, Lingua Inglese; Lingua francese e/o Tedesco, Italiano, , Scienza degli alimenti.
<b>Totale</b>					<b>180+330+</b>	<b>+396 totale= 906</b>	