**Programmazione disciplinare**

**PROGRAMMAZIONE ANNUALE PER L’INSEGNAMENTO DELLA DISCIPLINA:
LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

ANNO SCOLASTICO 20..../20.... **CLASSE I – SEZ.** ...............

**1. QUADRO DEGLI OBIETTIVI DI COMPETENZA**

La disciplina appartiene all’asse culturale segnato con la crocetta e le competenze, trasversali a tutti gli assi, che si intendono sviluppare per l’anno scolastico in corso sono elencate in seguito.

* **ASSE CULTURALE DEI LINGUAGGI**
* **ASSE CULTURALE MATEMATICO**
* **ASSE CULTURALE SCIENTIFICO TECNOLOGICO**
* **ASSE CULTURALE STORICO-SOCIALE**

**COMPETENZE:**

|  |
| --- |
| **Competenze disciplinari del I Biennio** Agire in riferimento a un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali. Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali. Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell’ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo. Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro.Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete. Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento.Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell’espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo.Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all’economia, all’organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi. Padroneggiare l’uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell’ambiente e del territorio. |

**UDA 1 Il sistema turistico e il Made in Italy**

**COMPETENZA:** Agire in riferimento a un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione,
in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONOSCENZE** | **ABILITÀ** |
| Principi di economia: i bisogni, i beni, i servizi, il consumo, la domanda e l’offerta turistica, la produzione, il mercato turistico, le forme di mercato, il turismo, le tipologie di turista, le tipologie di turismo. Il sistema turistico centrale e periferico. Le imprese turistiche.  | Identificare i possibili ambiti di consumo dei prodotti e servizi di ospitalità alberghiera.Eseguire le principali fasi di allestimento di prodotti e servizi nella corretta sequenza.  |
| **TEMPI** SETTEMBRE/OTTOBRE **13 ORE** |

**UDA 2 Ambiente, green & tourism**

**COMPETENZA:** Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali,
sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONOSCENZE** | **ABILITÀ** |
| L’ambiente e il territorio. I concetti di sostenibilità ambientale e di sviluppo sostenibile. Il concetto di bene ambientale. Il turismo sostenibile e responsabile. | Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni storiche e i criteri di classificazione della qualità. Fornire informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio.  |
| **TEMPI** NOVEMBRE/DICEMBRE        **13 ORE** |

**UDA 3 Le strutture ricettive**

**COMPETENZA:** Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione,
di commercializzazione dei servizi e dei prodotti di accoglienza turistico-alberghiera.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONOSCENZE** | **ABILITÀ** |
| Le principali strutture ricettive, extraricettive e ristorative.La classificazione.L’albergo.L’organizzazione e la gestione dell’azienda alberghiera. | Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture correlate alla filiera dell’ospitalità alberghiera.Applicare semplici procedure di organizzazione e gestione aziendale. |
| **TEMPI** GENNAIO/FEBBRAIO         **13 ORE** |

**UDA 4 Il settore alloggio**

**COMPETENZA:** Padroneggiare l’uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza
e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell’ambiente e del territorio.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONOSCENZE** | **ABILITÀ** |
| Le principali figure professionali di riferimento. L’organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali. Terminologia tecnica di base di settore. Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore. Principi di legislazione specifica di settore e norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008). L’attività al videoterminale. | Riconoscere le caratteristiche principali delle figure professionali correlate alla filiera dell’ospitalità alberghiera.Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l’efficienza.  |
| **TEMPI** MARZO/APRILE         **13 ORE** |

**UDA 5 Il reparto del sorriso**

**COMPETENZA:** Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze
comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONOSCENZE** | **ABILITÀ** |
| Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all’assistenza clienti.Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.  | Presentarsi in modo professionale. Controllare l’impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale. Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.Eseguire le principali fasi di allestimento di menu nella corretta sequenza.  |
| **TEMPI** MAGGIO/GIUGNO         **13 ORE** |

**1.2 OBIETTIVI MINIMI**

**COMPETENZA:** Agire in riferimento a un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione,
in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUCLEI****DISCIPLINARI** | **DESCRIZIONE ANALITICA degli STANDARD MINIMI di APPRENDIMENTO: Abilità** | **STANDARD MINIMI** **di APPRENDIMENTO:****Conoscenze** |
| **UDA 1** **Il sistema turistico e il Made in Italy** | Identificare gli ambiti basilari di consumo dei prodotti e servizi di ospitalità alberghiera.Eseguire le fasi di base d’allestimento di prodotti e servizi nella corretta sequenza. | Principi basilari di economia: i bisogni, i beni, i servizi, il consumo, la domanda e l’offerta turistica, la produzione, il mercato turistico, le forme di mercato, il turismo, le tipologie di turista, le tipologie di turismo, il sistema turistico centrale e periferico, le imprese turistiche. |
| **TEMPI** SETTEMBRE/NOVEMBRE         **13 ORE** |

**COMPETENZA:** Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali,
sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUCLEI DISCIPLINARI** | **DESCRIZIONE ANALITICA degli STANDARD MINIMI di APPRENDIMENTO: Abilità** | **STANDARD MINIMI****di APPRENDIMENTO:****Conoscenze** |
| **UDA 2** **Ambiente, green & tourism** | Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche, le tradizioni storiche e i criteri essenziali di classificazione della qualità. Fornire informazioni essenziali al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio. | Il territorio. L’ambiente. Il concetto di base di sostenibilità ambientale. Lo sviluppo sostenibile.Il concetto di base di bene ambientale. Il turismo responsabile e sostenibile. |
| **TEMPI** MAGGIO/GIUGNO         **13 ORE** |

**COMPETENZA:** Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione,
di commercializzazione dei servizi e dei prodotti di accoglienza turistico-alberghiera.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUCLEI DISCIPLINARI** | **DESCRIZIONE ANALITICA degli STANDARD MINIMI di APPRENDIMENTO: Abilità** | **STANDARD MINIMI****di APPRENDIMENTO:****Conoscenze** |
| **UDA 3** **Le strutture ricettive**  | Utilizzare tecniche di base di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti di accoglienza turistico-alberghiera. | Le principali strutture ricettive, alberghiere, extralberghiere e all’aperto.La classificazione.L’albergo.L’organizzazione e la gestione dell’azienda alberghiera. |
| **TEMPI** GENNAIO/FEBBRAIO         **13 ORE** |

**COMPETENZA:** Padroneggiare l’uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza
e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell’ambiente e del territorio.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUCLEI DISCIPLINARI** | **DESCRIZIONE ANALITICA degli STANDARD MINIMI di APPRENDIMENTO: Abilità** | **STANDARD MINIMI****di APPRENDIMENTO:****Conoscenze** |
| **UDA 4** **Il settore alloggio** | Riconoscere le caratteristiche di base delle figure professionali correlate alla filiera dell’ospitalità alberghiera.Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l’efficienza. | Le principali figure professionali di riferimento. L’organizzazione di base del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali. Terminologia tecnica di base di settore. Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore. Principi di base sulle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008). L’attività al videoterminale |
| **TEMPI** MARZO/APRILE         **13 ORE** |

**COMPETENZA:** Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUCLEI DISCIPLINARI** | **DESCRIZIONE ANALITICA degli STANDARD MINIMI di APPRENDIMENTO: Abilità** | **STANDARD MINIMI****di APPRENDIMENTO:****Conoscenze** |
| **UDA 5** **Il reparto del sorriso** | Presentarsi in modo professionale. Controllare l’impatto basilare degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale. Usare correttamente le forme essenziali di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.Eseguire le fasi essenziali di allestimento di menu nella corretta sequenza.  | Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all’assistenza clienti.Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera |
| **TEMPI** MAGGIO/GIUGNO         **13 ORE** |

**2. METODOLOGIE e STRATEGIE DIDATTICHE**

**Metodologie utilizzate:**

discussione guidata; metodo della risoluzione dei problemi; metodo misto (sintesi – analisi – rielaborazione); ricerca individuale; brainstorming; cooperative learning; attività e/o ricerca di gruppo; problem solving; learning by doing.

Lezioni audio differite o in diretta, chat, tutorial, restituzione degli elaborati corretti tramite ARGO - DidUP, classe virtuale, scambio di elaborati e consegne a mezzo posta elettronica o piattaforma didattica, chiamate vocali di gruppo/classe.

**Strategie utilizzate:**

lezione frontale; lezione dialogata; lezione-dibattito; lezione multimediale in sincronia; lezione guidata in modalità asincrona; attività laboratoriali; role playing e attività simulata.

**3. STRUMENTI DIDATTICI**

* Libro di testo più parte digitale “Nuovo Laboratorio di accoglienza turistica” volume A - per il primo biennio - Zanichelli.
* Esercizi interattivi laZ Esercizi.
* Slide PDF, mappe concettuali, training o schede pratiche, modulistica, approfondimenti e appendice extra contenuti online;
* LIM.
* Attrezzature e spazi didattici utilizzati: aula, laboratorio d’accoglienza turistica e/o laboratorio di informatica.
* Lezioni registrate dai docenti mediante video e/o audio. Filmati e documentari da archivio RAI e RAI News, YouTube, ecc.. Registro elettronico ARGO- DidUP e piattaforme didattiche App Jitsi Meet, Classroom, Meet di G Suite, Moodle, Webex, B-smart, e mezzi di comunicazione online, e-mail e WhatsApp.
* Siti Internet, riviste e/o quotidiani online.

**4. CONTESTI**

X Laboratorio Multimediale

X Laboratorio Linguistico

X Laboratorio dei Servizi di Accoglienza Turistica

X Aula

**5. VERIFICHE E VALUTAZIONE**

**5.1 MODALITÀ DI VERIFICA DEL LIVELLO DI APPRENDIMENTO**

Le verifiche saranno programmate al termine di ogni Unità Didattica e/o Nucleo Disciplinare al fine di stabilire il livello dei contenuti e le abilità raggiunte.

Le valutazioni, formative in itinere e sommative terranno conto dei contenuti acquisiti e delle competenze e abilità maturate.

|  |
| --- |
| **TIPOLOGIA DI PROVE DI VERIFICA Eliminare le voci che non interessano e/o aggiungerne ulteriori** |
| [X] Test[X] Questionari[X] Relazioni [ ] Temi [ ] Saggi brevi[ ] Traduzioni[ ] Articoli di giornale  | [ ] Analisi testuale[X] Risoluzione di problemi ed esercizi[ ] Sviluppo di progetti [X] Interrogazioni [ ] Prove grafiche[X] Prove pratiche [ ] Test motori |

Si prevedono per ogni quadrimestre almeno N ............... verifiche scritte/pratiche e N ............... orali.

La regolarità delle verifiche consentirà la rispondenza tra insegnamento e apprendimento, permettendo di apportare
le opportune modifiche al piano di lavoro.

**5.2 GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER LE VERIFICHE**

Per la griglia di valutazione e per le verifiche si rimanda alla programmazione coordinata.

**6. ATTIVITÀ DI RECUPERO E DI APPROFONDIMENTO**

Saranno programmate, in itinere, ogni qual volta le verifiche formative mettano in luce carenze nelle conoscenze, pause didattiche organizzate con divisione della classe in gruppi eterogenei per conoscenze attuando tecniche di tutoraggio. Nel caso in cui le lacune non vengano colmate in un numero adeguato di ore, gli alunni interessati verranno indirizzati, se ciò sarà possibile, al recupero extracurricolare.

|  |  |
| --- | --- |
| **MODALITÀ DI RECUPERO**  | **MODALITÀ DI APPROFONDIMENTO** |
| Per le ore di **recupero**, si adopereranno le seguenti strategie e metodologie didattiche:[X] Riproposizione dei contenuti in forma diversificata[ ] Attività guidate a crescente livello di difficoltà[X] Esercitazioni per migliorare il metodo di studio e di lavoro[ ] Attività extra-curriculari secondo quanto approvato dal Collegio Docenti | Per le ore di **approfondimento** invece, le seguenti:[X] Ricerca, rielaborazione e analisi dei contenuti[ ] Impulso allo spirito critico e alla creatività[X] Esercitazioni per potenziare il metodo di studio e di lavoro |
| Attività previste per la **valorizzazione delle eccellenze**Progetti extracurriculari |

***Il docente***

**PROGRAMMAZIONE DIPARTIMENTALE PER L’INSEGNAMENTO DELLA DISCIPLINA: LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

ANNO SCOLASTICO 20...../20..... **CLASSE II SEZ.** ...............

**1. QUADRO DEGLI OBIETTIVI DI COMPETENZA**

La disciplina appartiene all’asse culturale segnato con la crocetta e le competenze, trasversali a tutti gli assi, che si intendono sviluppare per l’anno scolastico in corso sono elencate in seguito.

* **ASSE CULTURALE DEI LINGUAGGI**
* **ASSE CULTURALE MATEMATICO**
* **ASSE CULTURALE SCIENTIFICO TECNOLOGICO**
* **ASSE CULTURALE STORICO-SOCIALE**

**COMPETENZE:**

|  |
| --- |
| **Competenze disciplinari del I Biennio** Agire in riferimento a un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali. Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali. Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell’ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo. Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro.Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete. Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento.Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell’espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo.Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all’economia, all’organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi. Padroneggiare l’uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell’ambiente e del territorio. |

**1.1 ARTICOLAZIONE DELLE COMPETENZE IN CONTENUTI, ABILITÀ E CONOSCENZE**

**6 - Il ciclo cliente e le prenotazioni**

**COMPETENZA:** Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali
di *Hospitality Management*, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONOSCENZE** | **ABILITÀ** |
| La comunicazione in fase ante.Caratteristiche camere, arrangiamenti e tariffe. Capacità ricettiva e grado di occupazione. Le operazioni del ciclo cliente. La prenotazione: caratteristiche e tipologie. La prenotazione indiretta. L’intermediazione turistica. Le agenzie di viaggio, i tour operator, i tour organizer. Gli accordi tra albergo e agenzia. I contratti. Il voucher. Le fasi della prenotazione. La scheda di prenotazione, la ricevuta di caparra, le operazioni fondamentali, il planning, il registro prenotazioni. Assegnazione camere. | Usare correttamente le forme di comunicazione per interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente. Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento. |
| **TEMPI** settembre/novembre         **22 ORE** |

**7 - La fase in – arrivo e soggiorno del cliente**

**COMPETENZA:** Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali
di *Hospitality Management*, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONOSCENZE** | **ABILITÀ** |
| La fase in. L’arrivo del cliente prenotato e non prenotato. Le operazioni di check-in. L’accoglienza. La registrazione. La scheda di notifica. Il modulo di consenso per il trattamento dei dati personali. Il modello Istat C/59. Le altre operazioni di check-in. Il soggiorno e l’assistenza del cliente. | Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente.Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento |
| **TEMPI** dicembre/febbraio         **22 ORE** |

**8 - La fase out**

**COMPETENZA:** Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali
di *Hospitality Management*, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

|  |  |
| --- | --- |
| **CONOSCENZE** | **ABILITÀ** |
| La fase out. Il conto. Il giornale d’albergo o maincourante. La partenza del cliente. La ricevuta fiscale e la fattura. L’Iva. Scorporo dell’Iva. Le modalità di pagamento. Calcolo della commissione sui vari tipi di voucher. La fase post. La gestione dei sospesi. | Usare correttamente le forme di comunicazione per interagire con il cliente. Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente. Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento.  |
| **TEMPI** marzo/giugno         **22 ORE** |

**1.2 OBIETTIVI MINIMI**

**COMPETENZA:** Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali
di *Hospitality Management*, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUCLEI DISCIPLINARI** | **DESCRIZIONE ANALITICA degli STANDARD MINIMI di APPRENDIMENTO: Abilità** | **STANDARD MINIMI** **di APPRENDIMENTO:****Conoscenze** |
| **UDA 6** **Il ciclo cliente e le prenotazioni** | Usare le forme di base di comunicazione per interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente. Applicare le regole essenziali della comunicazione nei contesti professionali di riferimento. | La comunicazione di base durante la fase ante o di prenotazione. Caratteristiche essenziali delle camere, arrangiamenti e tariffe. Capacità ricettiva e grado di occupazione. Le operazioni di base del ciclo cliente. La prenotazione: caratteristiche e tipologie. La prenotazione indiretta. L’intermediazione turistica. Le agenzie di viaggio, i tour operator, i tour organizer. Gli accordi tra albergo e agenzia. I contratti. Il voucher. Le fasi della prenotazione. La scheda di prenotazione, la ricevuta di caparra, le operazioni fondamentali, il planning, il registro prenotazioni. Assegnazione camere. La comunicazione di base in fase ante. |
| **TEMPI** settembre/novembre         **22 ORE** |

**COMPETENZA:** Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali
di *Hospitality Management*, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUCLEI DISCIPLINARI** | **DESCRIZIONE ANALITICA degli STANDARD MINIMI di APPRENDIMENTO: Abilità** | **STANDARD MINIMI** **di APPRENDIMENTO:****Conoscenze** |
| **UDA 7** **La fase-in arrivo e soggiorno del cliente** | Usare correttamente le forme basilari di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti. Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente. Applicare le regole essenziali della comunicazione nei contesti professionali di riferimento. | La fase in. L’arrivo del cliente prenotato e non prenotato. Le operazioni di check-in. L’accoglienza. La registrazione. La scheda di notifica. Il modulo di consenso per il trattamento dei dati personali. Il modello Istat C/59. Le altre operazioni di check-in. Il soggiorno e l’assistenza del cliente. |
| **TEMPI** dicembre/maggio         **22 ORE** |

**COMPETENZA:** Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali
di *Hospitality Management*, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUCLEI DISCIPLINARI** | **DESCRIZIONE ANALITICA degli STANDARD MINIMI di APPRENDIMENTO: Abilità** | **STANDARD MINIMI** **di APPRENDIMENTO:****Conoscenze** |
| **UDA 8****La fase out** | Usare correttamente le forme di comunicazione per interagire con il cliente. Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente. Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento.  | La fase check out. Il conto e il giornale d’albergo o maincourante. La partenza del cliente. La ricevuta fiscale e la fattura. L’Iva. Scorporo dell’Iva. Le modalità di pagamento. Calcolo della commissione sui vari tipi di voucher. La fase post. La gestione dei sospesi. |
| **TEMPI** marzo/giugno         **22 ORE** |

**2. METODOLOGIE e STRATEGIE DIDATTICHE**

**Metodologie utilizzate:**

discussione guidata; metodo della risoluzione dei problemi; metodo misto (sintesi – analisi – rielaborazione); ricerca individuale; brainstorming; cooperative learning; attività e/o ricerca di gruppo; problem solving; learning by doing.

Lezioni audio differite o in diretta, chat, tutorial, restituzione degli elaborati corretti tramite ARGO - DidUP, classe virtuale, scambio di elaborati e consegne a mezzo posta elettronica o piattaforma didattica, chiamate vocali di gruppo/classe.

**Strategie utilizzate:**

lezione frontale; lezione dialogata; lezione-dibattito; lezione multimediale in sincronia; lezione guidata in modalità asincrona; attività laboratoriali; role playing e attività simulata.

**3. STRUMENTI DIDATTICI**

* Libro di testo più parte digitale “Nuovo Laboratorio di accoglienza turistica” volume A - per il primo biennio - Zanichelli.
* Esercizi interattivi laZ Esercizi.
* PowerPoint, mappe concettuali, training o schede pratiche, modulistica, approfondimenti e appendice extra contenuti online;
* LIM.
* Attrezzature e spazi didattici utilizzati: aula, laboratorio d’accoglienza turistica e/o laboratorio di informatica.
* Lezioni registrate dai docenti mediante video e/o audio. Filmati e documentari da archivio RAI e RAI News, YouTube, ecc. Registro elettronico ARGO- DidUP e piattaforme didattiche App Jitsi Meet, Classroom, Meet di G Suite, Moodle, Webex, B-smart, e mezzi di comunicazione online e-mail e WhatsApp.
* Siti Internet, riviste e/o quotidiani online.

**4. CONTESTI**

X Laboratorio Multimediale

X Laboratorio Linguistico

X Laboratorio dei Servizi di Accoglienza Turistica

X Aula

**5. VERIFICHE E VALUTAZIONE**

**5.1 MODALITÀ DI VERIFICA DEL LIVELLO DI APPRENDIMENTO**

Le verifiche saranno programmate al termine di ogni Unità Didattica e/o Nucleo Disciplinare al fine di stabilire il livello dei contenuti e le abilità raggiunte.

Le valutazioni, formative in itinere e sommative terranno conto dei contenuti acquisiti e delle competenze e delle abilità maturate.

|  |
| --- |
| **TIPOLOGIA DI PROVE DI VERIFICA Eliminare le voci che non interessano e/o aggiungerne ulteriori** |
| [X] Test[X] Questionari [X] Relazioni [ ] Temi [ ] Saggi brevi [ ] Traduzioni[X] Articoli di giornale  | [ ] Analisi testuale[X] Risoluzione di problemi ed esercizi [X] Sviluppo di progetti [X] Interrogazioni [ ] Prove grafiche [X] Prove pratiche;[ ] Test motori  |

Si prevedono per ogni quadrimestre almeno N ............... verifiche scritte/pratiche e N ............... orali.

La regolarità delle verifiche consentirà la rispondenza tra insegnamento e apprendimento, permettendo di apportare le opportune modiche al piano di lavoro.

**5.2 GRIGLIA DI VALUTAZIONE PER LE VERIFICHE**

Per la griglia di valutazione e per le verifiche si rimanda alla programmazione coordinata.

**6. ATTIVITÀ DI RECUPERO E DI APPROFONDIMENTO**

Saranno programmate, in itinere, ogni qual volta le verifiche formative mettano in luce carenze nelle conoscenze, pause didattiche organizzate con divisione della classe in gruppi eterogenei per conoscenze attuando tecniche di tutoraggio. Nel caso in cui le lacune non vengano colmate in un numero adeguato di ore, gli alunni interessati verranno indirizzati, se ciò sarà possibile, al recupero extracurricolare.

|  |  |
| --- | --- |
| **MODALITÀ DI RECUPERO**  | **MODALITÀ DI APPROFONDIMENTO** |
| Per le ore di **recupero**, si adopereranno le seguenti strategie e metodologie didattiche:[X] Riproposizione dei contenuti in forma diversificata;[ ] Attività guidate a crescente livello di difficoltà;[X] Esercitazioni per migliorare il metodo di studio e di lavoro;[ ] Attività extra-curriculari secondo quanto approvato dal Collegio Docenti. | Per le ore di **approfondimento** invece, le seguenti:[X] Ricerca, rielaborazione e analisi dei contenuti[ ] Impulso allo spirito critico e alla creatività[X] Esercitazioni per potenziare il metodo di studio e di lavoro |
| Attività previste per la **valorizzazione delle eccellenze**Progetti extra-curriculari |

***Il docente***