

I.I.S. "PAOLO FRISI"

Via Otranto angolo Cittadini, 1 - 20157 - MILANO

www.ipsfrisi.it

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DISCIPLINARE DI

Laboratorio di Accoglienza Turistica

Anno Scolastico: 2014-2015

CLASSI 1e - Biennio Comune Servizi per l'Enogastronomia

CORSI: F-G-H-I-P

DOCENTI :

SETTEMBRALE – FULGINITI – FATO - SCIRO

| COMPETENZE | ABILITÀ | CONOSCENZE |
|---|---|---|
| <p>Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche e artistiche presenti nel proprio territorio.</p> | <p>Individuare le integrazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia.</p> <p>Identificare le risorse ambientali del proprio territorio.</p> <p>Individuare le risorse storico-artistiche e culturali del proprio territorio.</p> | <p>Promuovere il turismo nel proprio territorio (UDA 1) La terminologia turistica.</p> <p>Le tipologie di turismo.</p> <p>I bisogni e la domanda turistica.</p> <p>I beni e l'offerta turistica.</p> <p>Le risorse naturalistiche e i parchi.</p> <p>Località d'arte e di interesse turistico.</p> |
| <p>Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia ricettiva o ristorativa.</p> | <p>Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.</p> <p>Riconoscere le differenze tra i vari tipi di struttura ricettiva.</p> <p>Identificare le differenti aziende ristorative.</p> | <p>Le strutture ricettive (UDA 2)</p> <p>La classificazione delle strutture ricettive.</p> <p>La tipologia di strutture ricettive.</p> <p>La tipologia di aziende ristorative.</p> <p>Le strutture ricettive semoventi.</p> <p>Il resort.</p> |
| <p>Acquisire la consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo.</p> | <p>Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel.</p> <p>Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera.</p> | <p>I servizi e l'organizzazione dell'hotel (UDA 3).</p> <p>L'albergo: caratteristiche e spazi operativi.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato.</p> | <p>Decodificare un semplice organigramma d'albergo.</p> <p>Identificare ed utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore.</p> <p>Riconoscere le figure e le funzioni del personale del Front Office.</p> <p>Identificare le doti fondamentali degli addetti al Front Office.</p> | <p>Le camere d'albergo.</p> <p>La ristorazione e i servizi complementari.</p> <p>L'organigramma e la room division.</p> <p>L'housekeeping</p> <p>Il front Office e il Back Office (UDA 4)</p> <p>Il reparto dell'accoglienza</p> <p>Lo staff del front e del back office.</p> <p>L'etica professionale.</p> <p>Le norme di comportamento.</p> |
| <p>Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite sia al banco sia al telefono, utilizzando un linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni.</p> | <p>Gestire un semplice dialogo al front office <u>(anche in lingua straniera per i moduli CLIL, ove erogati).</u></p> <p>Adeguare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono.</p> | <p>La Comunicazione in hotel (UDA 5)*</p> <p>La comunicazione</p> <p>La comunicazione al Front Office.</p> <p>L'empatia e l'assertività.</p> <p>La comunicazione telefonica.</p> <p><u>*(Anche in lingua straniera ove erogati moduli CLIL).</u></p> |
| <p>Gestire le comunicazioni scritte in albergo scegliendo opportunamente strumenti più adatti a seconda delle situazioni.</p> | <p>Cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione professionale scritta.</p> <p>Elaborare un semplice menu.</p> | <p>La comunicazione scritta in albergo (UDA 6)*</p> <p>La comunicazione scritta e il menu.</p> <p>La corrispondenza</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | Elaborare una semplice lettera, un fax ed e-mail di risposta. | alberghiera. Come si scrive una lettera d'albergo. Il fax e la posta elettronica. <u>*(Anche in lingua straniera ove erogati moduli CLIL).</u> |
|--|---|---|

| MODALITÀ DI LAVORO | Barrare le caselle |
|---------------------------|---------------------------|
| Lezione frontale | X |
| Lezione con esperti | |
| Lezione multimediale | X |
| Lezione pratica | X |
| Problem solving | X |
| Metodo induttivo | X |
| Lavoro di gruppo | X |
| Discussione guidata | X |
| Simulazione | X |
| Esercitazione | X |
| Studio individuale | X |
| Visite didattiche | X |
| Viaggi d'istruzione | X |

| STRUMENTI DI LAVORO | Barrare le caselle |
|----------------------------|---------------------------|
| Manuale | X |
| Laboratorio multimediale | X |
| Laboratorio linguistico | X |
| Lavagna | X |
| L.I.M. | X |
| Registratore | X |
| Appunti | X |
| Carte geografiche | X |
| Video | X |
| Palestra | |
| Fotocopie | X |

| STRUMENTI DI VERIFICA | Barrare le caselle |
|------------------------------|---------------------------|
| Colloquio | X |
| Interrogazione breve | X |
| Risposte dal posto | X |
| Prova in laboratorio | X |
| Prova pratica | X |
| Prova strutturata | X |
| Prova semi-strutturata | X |
| Relazione | X |
| Esercizi | X |
| Compito scritto | X |
| Compito assegnato a casa | X |
| Simulazioni | X |

VERIFICHE 1° QUADRIMESTRE: Pratiche n° 2

VERIFICHE 2° QUADRIMESTRE: Pratiche n° 2

Tipologia di voto da indicare nello statino: U (UNICO)

OBIETTIVI GENERALI MINIMI DA RAGGIUNGERE AL TERMINE DELL'ANNO SCOLASTICO

Al termine del primo anno del corso di istruzione professionale del settore "Servizi", indirizzo "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera", per la disciplina **laboratorio di Accoglienza Turistica** lo studente dovrà essere in grado di:

1. Conoscere e promuovere le principali risorse turistiche del proprio territorio;
2. Riconoscere le diverse strutture ricettive e conoscerne le diverse caratteristiche;
3. Conoscere la struttura fisica ed organizzativa di un hotel;
4. Saper accogliere clienti nei reparti di front line;
5. Comunicare con i clienti usando la terminologia corretta (*anche in lingua straniera, ove previsti il moduli CLIL);
6. Conoscere ed usare i principali sistemi di comunicazione anche digitale.

CRITERI DI VALUTAZIONE

Le verifiche scritte, pratiche ed orali saranno somministrate e valutate secondo i criteri deliberati dal Collegio dei Docenti e contenuti nel POF del corrente anno scolastico.

Tutte le verifiche scritte saranno corredate da una griglia di valutazione.

Per il primo anno di corso non sono previsti moduli di programmazione pluridisciplinare.

Milano, 20 settembre 2014

IL COORDINATORE

Prof. Loris Alessandro FATO