

# I.I.S. "PAOLO FRISI"

Via Otranto angolo Cittadini, 1 - 20157 - MILANO

[www.ipsfrisi.it](http://www.ipsfrisi.it)

## PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DISCIPLINARE DI

### Laboratorio di Accoglienza Turistica

*Anno Scolastico: 2014-2015*

**CLASSI 4e - Servizi per l'Enogastronomia art. Accoglienza Turistica      CORSI: H-R**

**DOCENTI :**

SETTEMBRALE – FULGINITI – FATO - SCIRO

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<p><b>Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio.</b></p> <p><b>Consigliare agli ospiti gli eventi e i prodotti più rilevanti legati alla tradizione della zona in base ai diversi gusti ed interessi.</b></p>	<p>Individuare i prodotti tipici di una località, identificandone le principali caratteristiche.</p>	<p><b>LA VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO*</b></p> <p><b>La valorizzazione del territorio. (UDA 4.1)</b></p> <p>Le destinazioni e il prodotto turistico.</p> <p>Le tradizioni e il folklore.</p> <p>I prodotti tipici del territorio.</p>
<p><b>Saper consigliare all'ospite i servizi interni ed esterni all'hotel più adatti a soddisfare le sue esigenze.</b></p> <p><b>Essere in grado di creare un pacchetto alberghiero.</b></p>	<p>Distinguere i diversi tipi di transfer.</p> <p>Identificare i principali elementi di un pacchetto turistico.</p>	<p><b>Le iniziative promozionali delle strutture ricettive. (Uda 4.2)</b></p> <p>I servizi di accoglienza.</p> <p>I servizi extra in hotel.</p> <p>I pacchetti alberghieri.</p>
<p><b>Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base delle esigenze della clientela.</b></p> <p><b>Comprendere l'importanza della tutela dell'ambiente e saper consigliare al turista attività legate all'ecoturismo nel proprio territorio.</b></p>	<p>Riconoscere gli elementi caratterizzanti di un pacchetto turistico sostenibile.</p>	<p><b>Il turismo sostenibile. (Uda 4.3)</b></p> <p>Il turismo sostenibile e lo sviluppo sostenibile.</p> <p>L'ecoturismo.</p> <p>Il turismo responsabile.</p>

<p><b>Essere in grado di interagire con l'ospite nel modo più corretto.</b></p> <p><b>Proporre all'ospite il servizio più adeguato alle sue esigenze.</b></p> <p><b>Predisporre l'accoglienza di un gruppo coordinando l'organizzazione di tutti i servizi alberghieri richiesti.</b></p> <p><b>Essere in grado di preparare un itinerario di viaggio per un piccolo gruppo di turisti, selezionando opportunamente trasporti, le strutture ricettive e i servizi accessori da inserire nel programma.</b></p> <p><b>Organizzare i servizi di accoglienza e assistenza per un convegno.</b></p> <p><b>Coordinare le attività di tutti i reparti coinvolti al fine di garantire un servizio di qualità.</b></p>	<p>Identificare i bisogni di ogni target.</p> <p>Utilizzare tutti gli strumenti della comunicazione verbale.</p> <p>Svolgere tutte le procedure legate all'arrivo e al soggiorno di un gruppo.</p> <p>Elaborare ordini di servizio e comunicazioni ai reparti.</p> <p>Identificare le caratteristiche tecniche di una sala convegni.</p> <p>Predisporre gli strumenti necessari a organizzare il servizio di accoglienza per un convegno.</p>	<p><b>LA GESTIONE DELLA CLIENTELA*</b></p> <p><b>Le tipologie di clientela (Uda 5.1).</b></p> <p>Gli ospiti non sono tutti uguali.</p> <p>La clientela leisure.</p> <p>La clientela business.</p> <p><b>Il gruppo (Uda 5.2)</b></p> <p>I viaggi di gruppo.</p> <p>Le strutture ricettive per gruppi.</p> <p>Le tipologie di gruppi.</p> <p>I viaggi incentive.</p> <p>L'accompagnatore turistico.</p> <p><b>Il turismo congressuale (Uda 5.3)</b></p> <p>Le origini del turismo congressuale.</p> <p>Le sedi congressuali.</p> <p>Gli operatori congressuali.</p> <p>La gestione del servizio di accoglienza in un convegno.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Comprendere i bisogni di ciascun cliente. Essere in grado di individuare la soluzione migliore a seconda delle specifiche situazioni ed esigenze personali.</b></p> <p><b>Essere in grado di orientarsi nella ricerca di un posto di lavoro più adatto alle proprie aspettative e capacità.</b></p> <p><b>Sapersi presentare ad un colloquio.</b></p> <p><b>Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di una impresa turistica.</b></p> <p><b>Essere in grado di tutelare i propri diritti di lavoratore.</b></p> <p><b>Inserirsi adeguatamente, in base al ruolo assegnato, all'interno delle realtà aziendali prescelte.</b></p> <p><b>Essere in grado di instaurare rapporti positivi con i colleghi.</b></p>	<p>Essere in grado di riconoscere le disabilità.</p> <p>Essere in grado di comunicare adeguatamente con ogni tipo di cliente.</p> <p>Classificare le varie figure professionali del settore turistico.</p> <p>Elaborare il proprio CV.</p> <p>Redigere una lettera di risposta ad una ricerca proposta di lavoro.</p> <p>Decodificare le principali voci di una busta paga.</p> <p>Essere in grado di descrivere, attraverso una relazione, quanto appreso nel periodo di tirocinio formativo (anche in-house).</p>	<p><b>Il turismo per tutti (Uda 5.4)</b></p> <p>Il turismo accessibile.</p> <p>La disabilità.</p> <p>Il turista con esigenze speciali.</p> <p>Il turismo sociale.</p> <p><b>LE RISORSE UMANE IN ALBERGO*</b></p> <p><b>Le risorse umane (Uda 6.1)</b></p> <p>L'ufficio del personale.</p> <p>Il reclutamento e la selezione del personale.</p> <p>L'assunzione e il periodo di prova.</p> <p><b>Il rapporto di lavoro (Uda 6.2)</b></p> <p>Il contratto collettivo nazionale di lavoro.</p> <p>Le tipologie contrattuali.</p> <p>La retribuzione e la busta paga.</p> <p><b>L'alternanza scuola-lavoro (Uda 6.3)*</b></p> <p>L'alternanza scuola lavoro e lo stage.</p> <p>Il percorso di stage.</p> <p>La valutazione e la relazione finale.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria e le norme di settore alle aziende turistico-alberghiere.</b></p>	<p>Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione.</p> <p>Gestire reclami e tutelare il consumatore.</p>	<p><b>La legislazione di settore (Uda 7.1)</b></p> <p>Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale.</p> <p><u>*(Anche in lingua straniera ove erogati moduli CLIL).</u></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

<b>STRUMENTI DI LAVORO</b>	<b>Barrare le caselle</b>
Manuale	X
Laboratorio multimediale	X
Laboratorio linguistico	X
Lavagna	X
L.I.M.	X
Registratore	
Appunti	X
Carte geografiche	X
Video	X
Palestra	
Fotocopie	X

<b>STRUMENTI DI VERIFICA</b>	<b>Barrare le caselle</b>
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 **quarto** anno del corso di istruzione professionale del settore "Servizi", indirizzo "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera", articolazione **Accoglienza Turistica** per la disciplina **laboratorio di Accoglienza Turistica** lo studente dovrà essere in grado di:

1. Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
2. Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto
3. Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali;
4. Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza e informazione e intermediazione turistico-alberghiera.

## **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 quarto anno di corso non sono previsti moduli di programmazione pluridisciplinare.

Milano, 20 settembre 2014

IL COORDINATORE

Prof. Loris Alessandro FATO

