

# PROGRAMMAZIONE della DISCIPLINA

**LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

**della CLASSE 2 CORSO H ALBERGHIERO**

**ANNO SCOLASTICO 2023/2024**

*il Docente*

**Prof.ssa Giuseppina Sposaro**

## 1 SITUAZIONE INIZIALE DELLA CLASSE

### 1.1 Esito delle prove parallele di ingresso per competenze Asse Professionale

LIVELLI DI COMPETENZA							
AREA CRITICA		BASE		INTERMEDIO		AVANZATO	
TOT	%	TOT	%	TOT	%	TOT	%
/	/	0	0	10	76,9	3	23,07

### 1.2 Esiti di prove e valutazioni relative alla sola disciplina

*Sulla base degli esiti delle prove d'ingresso per competenze effettuate a livello dipartimentale emergono risultati di livello intermedio e una piccola parte livello avanzato. Dall'attività iniziale gli alunni hanno dimostrato partecipazione alla disciplina.*

### 1.3 Eventuali attività per il recupero dei prerequisiti relativi alla disciplina

*Eventuali attività di recupero dei prerequisiti saranno svolte in itinere con un percorso per aumentare il grado di motivazione e sviluppare un atteggiamento collaborativo con rispetto delle regole e una partecipazione attiva.*

## 2 RACCORDO CON LE UDA PROPOSTE DAL CONSIGLIO DI CLASSE

*Viene evidenziato il contributo della Disciplina alle Unità di Apprendimento individuate nella Programmazione del Consiglio di Classe.*

Unità di Apprendimento Come da Programmazione del CdC	Contributo della Disciplina alla Unità di Apprendimento	Altre Discipline che partecipano alla UdA
Ambiente e territorio	Conoscere il territorio come prerequisito per operare al front office nel ciclo cliente Valorizzare i prodotti gastronomici e pubblicizzare la tradizione del territorio.	Laboratorio set. Sala e vendita. Lingua Francese Scienze Degli Alimenti. Laboratorio set. Cucina. Diritto e tec. Amministrative. Tic – Informatica.  E tutte le altre discipline curricolari della classe
Vecchio, nuovo, moderno	Saper utilizzare gli strumenti di gestione di un hotel dal vecchio cartaceo al moderno software.	Laboratorio set. Sala e vendita. Lingua Francese Scienze Degli Alimenti. Laboratorio set. Cucina. Diritto e tec. Amministrative. Tic – Informatica.  E tutte le altre discipline curricolari della classe

## 3.UNITÀ FORMATIVE SPECIFICHE DELLA DISCIPLINA

<b>Denominazione dell'Unità Formativa Disciplinare</b>
--

## 5. LA FASE ANTE AL FRONT OFFICE

### COMPETENZE

- ☐ Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.
- ☐ 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.

<div><div>CONOSCENZE</div><div><div><div><input type="checkbox"/> Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali.</div><div><input type="checkbox"/> Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</div><div><input type="checkbox"/> Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi.</div></div></div></div>		<div><div>ABILITÀ/CAPACITÀ</div><div><div><div><input type="checkbox"/> Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.</div><div><input type="checkbox"/> Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste.</div><div><input type="checkbox"/> Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo,finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.</div><div><input type="checkbox"/> Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.</div></div></div></div>	
METODOLOGIE	LEZIONE FRONTALE IN CLASSE – LAVORI DI GRUPPO/INDIVIDUALI – ROLE PLAYNING – PROBLEM SOLVING – LEZIONE INTEGRATA – RICERCHE – REALIZZAZIONE DI CARTELLONI – COOPERATIVE LEARNING		
STRUMENTI, SUSSIDI E MATERIALI	LIBRO DI TESTO – MODULISTICA ALBERGHIERA FOTOCOPIATA – LIM – LAVAGNA A GESSO – RISORSE UMANE (TESTIMONIANZE, ESPERIENZE DIRETTE, INTERVISTE,.....)		
VERIFICHE E VALUTAZIONE	ESERCITAZIONI PRATICHE – ORALI, PER IL CONTROLLO DEL PROCESSO COGNITIVO E COME STIMOLO ALLA ACQUISIZIONE DI UNA MIGLIORE ESPRESSIONE LINGUISTICA – PROVE SCRITTE, MEDIANTE RACCOLTA MATERIALI SUL QUADERNO DI ACCOGLIENZA TURISTICA, QUESTIONARI, RELAZIONI, SCHEMI, SOLUZIONI DI PROBLEMI.		
TEMPI	OTTOBRE/NOVEMBRE		
ATTIVITA’ DI DIDATTICA LABORATORIALE			
Laboratorio di Front office e di informatica			
AMBIENTI DI APPRENDIMENTO			
Aula e laboratori			

Il docente utilizzerà metodologie che prevedono l'uso di dispositivi elettronici (PC, Tablet, Smartphone) da parte degli studenti

<b>SI</b>	
-----------	--

## Denominazione dell'Unità Formativa Disciplinare

### 7. IL CHECK-IN

#### COMPETENZE

- ☐ Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.
- ☐ 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

- ☐ Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali
- ☐ Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive
- ☐ Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi

#### ABILITÀ/CAPACITÀ

- ☐ Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione
- ☐ Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste
- ☐ Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva
- ☐ Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzarne il servizio offerto.

<b>METODOLOGIE</b>	LEZIONE FRONTALE IN CLASSE – LAVORI DI GRUPPO/INDIVIDUALI – ROLE PLAYING – PROBLEM SOLVING – LEZIONE INTEGRATA – RICERCHE – REALIZZAZIONE DI CARTELLONI – COOPERATIVE LEARNING
<b>STRUMENTI, SUSSIDI E MATERIALI</b>	LIBRO DI TESTO – MODULISTICA ALBERGHIERA FOTOCOPIATA – LIM – LAVAGNA A GESSO – RISORSE UMANE (TESTIMONIANZE, ESPERIENZE DIRETTE, INTERVISTE,.....)
<b>VERIFICHE E VALUTAZIONE</b>	ESERCITAZIONI PRATICHE – ORALI, PER IL CONTROLLO DEL PROCESSO COGNITIVO E COME STIMOLO ALLA ACQUISIZIONE DI UNA MIGLIORE ESPRESSIONE LINGUISTICA – PROVE SCRITTE, MEDIANTE RACCOLTA MATERIALI SUL QUADERNO DI ACCOGLIENZA TURISTICA, QUESTIONARI, RELAZIONI, SCHEMI, SOLUZIONI DI PROBLEMI.
<b>TEMPI</b>	<b>DICEMBRE/GENNAIO</b>

#### ATTIVITA' DI DIDATTICA LABORATORIALE

Laboratorio di Front office e di informatica

#### AMBIENTI DI APPRENDIMENTO

Aula e laboratori

Il docente utilizzerà metodologie che prevedono l'uso di dispositivi elettronici (PC, Tablet, Smartphone) da parte degli studenti

**SI**

Denominazione dell'Unità Formativa Disciplinare	
8. IL LIVE-IN	
<b>COMPETENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Applicare correttamente il sistema HACCP la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.</li> <li><input type="checkbox"/> Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture.</li> <li><input type="checkbox"/> 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 del cliente.</li> </ul>	
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali.</li> <li><input type="checkbox"/> Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</li> <li><input type="checkbox"/> Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi.</li> <li><input type="checkbox"/> Fattori di rischio professionale e ambientale.</li> <li><input type="checkbox"/> Normativa volta alla tutela ed alla sicurezza del cliente.</li> </ul>	<b>ABILITÀ/CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.</li> <li><input type="checkbox"/> Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.</li> <li><input type="checkbox"/> Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.</li> <li><input type="checkbox"/> Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio.</li> <li><input type="checkbox"/> Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili)</li> </ul>
<b>METODOLOGIE</b>	LEZIONE FRONTALE IN CLASSE – LAVORI DI GRUPPO/INDIVIDUALI – ROLE PLAYING – PROBLEM SOLVING – LEZIONE INTEGRATA – RICERCHE – REALIZZAZIONE DI CARTELLONI – COOPERATIVE LEARNING
<b>STRUMENTI, SUSSIDI E MATERIALI</b>	LIBRO DI TESTO – MODULISTICA ALBERGHIERA FOTOCOPIATA – LIM – LAVAGNA A GESSO – RISORSE UMANE (TESTIMONIANZE, ESPERIENZE DIRETTE, INTERVISTE,.....)

<b>ATTIVITA' DI DIDATTICA LABORATORIALE</b> <b>Laboratorio di Front office e di informatica</b>
<b>AMBIENTI DI APPRENDIMENTO</b> Aula e laboratori

Il docente utilizzerà metodologie che prevedono l'uso di dispositivi elettronici (PC, Tablet, Smartphone) da parte degli studenti

<b>VERIFICHE E VALUTAZIONE</b>	ESERCITAZIONI PRATICHE – ORALI, PER IL CONTROLLO DEL PROCESSO COGNITIVO E COME STIMOLO ALLA ACQUISIZIONE DI UNA MIGLIORE ESPRESSIONE LINGUISTICA – PROVE SCRITTE, MEDIANTE RACCOLTA MATERIALI SUL QUADERNO DI ACCOGLIENZA TURISTICA, QUESTIONARI, RELAZIONI, SCHEMI, SOLUZIONI DI PROBLEMI, -
<b>TEMPI</b>	<b>FEBBRAIO/MARZO</b>

<b>Denominazione dell’Unità Formativa Disciplinare</b>	
<b>9. IL CHECK-OUT E IL POST CHECK-OUT</b>	
<b>COMPETENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.</li> <li><input type="checkbox"/> 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.</li> </ul>	
<b>CONOSCENZE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali.</li> <li><input type="checkbox"/> Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.</li> <li><input type="checkbox"/> Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi.</li> </ul>	<b>ABILITÀ/CAPACITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.</li> <li><input type="checkbox"/> Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste.</li> <li><input type="checkbox"/> Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.</li> <li><input type="checkbox"/> Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.</li> </ul>
<b>METODOLOGIE</b>	LEZIONE FRONTALE IN CLASSE – LAVORI DI GRUPPO/INDIVIDUALI – ROLE PLAYING – PROBLEM SOLVING – LEZIONE INTEGRATA – RICERCHE – REALIZZAZIONE DI CARTELLONI – COOPERATIVE LEARNING
<b>STRUMENTI SUSSIDI E MATERIALI</b>	LIBRO DI TESTO – MODULISTICA ALBERGHIERA FOTOCOPIATA – LIM – LAVAGNA A GESSO RISORSE UMANE (TESTIMONIANZE, ESPERIENZE DIRETTE, INTERVISTE,.....)
<b>VERIFICHE E VALUTAZIONE</b>	ESERCITAZIONI PRATICHE – ORALI, PER IL CONTROLLO DEL PROCESSO COGNITIVO E COME STIMOLO ALLA ACQUISIZIONE DI UNA MIGLIORE ESPRESSIONE LINGUISTICA – PROVE SCRITTE, MEDIANTE RACCOLTA MATERIALI SUL QUADERNO DI ACCOGLIENZA TURISTICA, QUESTIONARI, RELAZIONI, SCHEMI, SOLUZIONI DI PROBLEMI, -

<b>TEMPI</b>	<b>APRILE/MAGGIO</b>
--------------	----------------------

<b>ATTIVITA' DI DIDATTICA LABORATORIALE</b> <b>Laboratorio di Front office e di informatica</b>
<b>AMBIENTI DI APPRENDIMENTO</b> Aula e laboratori

Il docente utilizzerà metodologie che prevedono l'uso di dispositivi elettronici (PC, Tablet, Smartphone) da parte degli studenti

<b>SI</b>	
-----------	--

**Trebisacce 07/10/2023**

**Il Docente**

Prof.ssa Giuseppina Sposaro