



DISTRETTO SCOLASTICO N. 29

IIS-IP SIA - ITI "Ezio Aletti" Trebisacce (CS)
IP SCT-INFORMATICA E
TELECOMUNICAZIONI Oriolo (CS)

TREBISACCE - TECNICO: CHIMICA MATERIALI E BIOTECNOLOGIE AMBIENTALI – MECCANICA
E MECCATRONICA ED ENERGIA (SERALE) - **PROFESSIONALE:** SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE
- SERVIZI ENOGASTRONOMIA (ANCHE SERALE) MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA
ORIOLO - PROFESSIONALE: SERVIZI COMMERCIALI. **TECNICO:** INFORMATICA E
TELECOMUNICAZIONI

ITS- "G. Filangieri" Trebisacce (CS)

TREBISACCE - TECNICO: AMMINISTRAZIONE FINANZA E MARKETING – GRAFICA E
COMUNICAZIONE – COSTRUZIONE AMBIENTE E TERRITORIO (ANCHE SERALE) – TURISMO.-
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALE – AGRARIA, AGROALIMENTARE E AGROINDUSTRIA



CAF

For Miur



Scan me

Formez PA

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE IPSIA - ITI - "EZIO ALETTI"-TREBISACCE

Prot. 0010317 del 07/10/2024

IV (Entrata)

PROGRAMMAZIONE della DISCIPLINA

Lab. dei Servizi di Accoglienza Turistica

della **CLASSE II Sezione I**
CORSO Enogastronomia e ospitalità alberghiera.

ANNO SCOLASTICO 2024/25

il Docente

Prof.ssa Alessandra Spena

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	%
7	77%	2	23%	0	0,00	0	0,00

1.2 Esiti di prove e valutazioni relative alla sola disciplina

Sulla base degli esiti delle prove d'ingresso parallele effettuate a livello dipartimentale emergono risultati di livello critico e solo una piccola parte ha ottenuto risultati di livello base, evidenziando la necessità di un intervento immediato per migliorare il quadro complessivo della classe. I risultati delle prove di ingresso parallele sono stati confermati nelle verifiche sistematiche (discussioni, domande dal posto, osservazioni del grado di partecipazione attiva degli studenti).

1.3 Eventuali attività per il recupero dei prerequisiti relativi alla disciplina

Eventuali attività di recupero dei prerequisiti saranno svolte in itinere con lezioni di supporto mirate per rafforzare le competenze di base e colmare le lacune, oltre a esercitazioni pratiche per migliorare l'applicazione dei concetti. Il percorso sarà volto a incrementare la motivazione degli studenti, promuovendo la partecipazione attiva e il rispetto delle regole, con un monitoraggio continuo dei progressi.

2. RACCORDO CON LE UDA PROPOSTE DAL 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. Enogastronomia e cultura per promuovere il Made in Italy.	Lingua italiana Lingua inglese Storia Religione Francese Scienza e cultura dell'alimentazione Laboratorio enogastronomia – Bar-Sala e vendita Laboratorio enogastronomia – Bar-Sala e Vendita Cucina Matematica Diritto Scienze integrate TIC
Vecchio, nuovo, moderno.	Saper utilizzare gli strumenti di gestione di un hotel dal vecchio cartaceo al moderno software.	Lingua italiana Lingua inglese Storia Religione Francese Scienza e cultura dell'alimentazione Laboratorio enogastronomia – Bar-Sala e vendita Laboratorio enogastronomia – Cucina Matematica Diritto Scienze integrate TIC

3.UNITÀ FORMATIVE SPECIFICHE DELLA DISCIPLINA

Denominazione dell'Unità Formativa Disciplinare
UNITA' FORMATIVA 1: Il ciclo cliente – La fase ante
COMPETENZE <ul style="list-style-type: none">• 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.• Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contenuto territoriale, utilizzando il web.
ABILITA' <ul style="list-style-type: none">• Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.• 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 valorizzare il servizio offerto.• Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela.
CONOSCENZE <ul style="list-style-type: none">• Principali tecniche di comunicazione e relazione interpersonale e interculturale.• Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale.• Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive.• Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi.• Mercato turistico e sue tendenze.
METODOLOGIE E STRATEGIE DIDATTICHE <ul style="list-style-type: none">• lezione frontale• lavori di gruppo/individuali• role playing• problem solving• lezione laboratoriale• flipped classroom• cooperative learning
ATTIVITA' DI DIDATTICA LABORATORIALE <ul style="list-style-type: none">• Problem solving• Role Playing
AMBIENTI DI APPRENDIMENTO <ul style="list-style-type: none">▪ Aula▪ Laboratorio di informatica
STRUMENTI, SUSSIDI E MATERIALI <ul style="list-style-type: none">• Libri di testo.• Schemi e mappe• Esercizi di verifica delle conoscenze• Compiti di realtà• Modulistica alberghiera fotocopiata• Lim
VALUTAZIONE <p>Le verifiche, scritte e orali, saranno organizzate sulla base delle competenze, abilità e conoscenze programmate. La valutazione esprimerà i livelli raggiunti, rapportandoli alle reali conoscenze e capacità dello studente.</p>
TEMPI <p>Ottobre/Novembre</p>

Denominazione dell'Unità Formativa Disciplinare	
UNITA' FORMATIVA 2: Il ciclo cliente – la fase in (check-in e live-in)	
COMPETENZE	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro. 	
ABILITA'	
<ul style="list-style-type: none"> • Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione. • 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 valorizzare il servizio offerto. • 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. • Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare, bambini, anziani, diversamente abili). 	
CONOSCENZE	
<ul style="list-style-type: none"> • Principali tecniche di comunicazione e relazione interpersonale e interculturale. • Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. • Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi. • Fattori di rischio professionali e ambientale. • Normativa volta alla tutela e alla sicurezza del cliente. 	
METODOLOGIE E STRATEGIE DIDATTICHE	
<ul style="list-style-type: none"> • lezione frontale • lavori di gruppo/individuali • role playing • problem solving • lezione laboratoriale • flipped classroom • cooperative learning 	
ATTIVITA' DI DIDATTICA LABORATORIALE	
<ul style="list-style-type: none"> • Problem solving • Role Playing • Flipped Classroom 	
AMBIENTI DI APPRENDIMENTO	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aula ▪ Laboratorio di informatica 	
STRUMENTI, SUSSIDI E MATERIALI	
<ul style="list-style-type: none"> • Libri di testo. • Schemi e mappe • Esercizi di verifica delle conoscenze • Compiti di realtà • Modulistica alberghiera fotocopiata • Lim 	
VALUTAZIONE	
<p>Le verifiche, scritte e orali, saranno organizzate sulla base delle competenze, abilità e conoscenze programmate. La valutazione esprimerà i livelli raggiunti, rapportandoli alle reali conoscenze e capacità dello studente.</p>	
TEMPI	
Dicembre/Gennaio	

Denominazione dell'Unità Formativa Disciplinare	
UNITA' FORMATIVA 3: Il ciclo cliente – la fase out (check-out)	
COMPETENZE	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
ABILITA'	
<ul style="list-style-type: none"> • Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione. • 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 valorizzare il servizio offerto. 	
CONOSCENZE	
<ul style="list-style-type: none"> • Principali tecniche di comunicazione e relazione interpersonale e interculturale. • Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. • Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi. 	
METODOLOGIE E STRATEGIE DIDATTICHE	
<ul style="list-style-type: none"> • lezione frontale • lavori di gruppo/individuali • role playing • problem solving • lezione laboratoriale • flipped classroom • cooperative learning 	
ATTIVITA' DI DIDATTICA LABORATORIALE	
<ul style="list-style-type: none"> • Problem solving • Role Playing 	
AMBIENTI DI APPRENDIMENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Aula • Laboratorio di informatica 	
STRUMENTI, SUSSIDI E MATERIALI	
<ul style="list-style-type: none"> • Libri di testo. • Schemi e mappe • Esercizi di verifica delle conoscenze • Compiti di realtà • Modulistica alberghiera fotocopiata • Lim 	
VALUTAZIONE	
<p>Le verifiche, scritte e orali, saranno organizzate sulla base delle competenze, abilità e conoscenze programmate. La valutazione esprimerà i livelli raggiunti, rapportandoli alle reali conoscenze e capacità dello studente.</p>	
TEMPI	
Febbraio/Marzo	

Denominazione dell'Unità Formativa Disciplinare

UNITA' FORMATIVA 4: Le imprese di viaggio

COMPETENZE

- Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.
- Applicare i principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.

ABILITA'

- Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera.
- Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento.
- Saper riconoscere nel territorio gli aspetti relativi all'ecosostenibilità ambientale.
- Saper riconoscere le principali tipologie di materiali promozionali e pubblicitari dell'offerta turistica.
- Saper selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta turistica integrata.

CONOSCENZE

- Conoscere i principali tipi di imprese di viaggio e il loro ruolo nel settore turistico.
- Comprendere i principali servizi erogati dalle imprese di viaggio.
- Identificare le principali figure coinvolte nelle imprese di viaggio.
- Principali tecniche di comunicazione e relazione interpersonale e interculturale.
- Comprendere i principi base dell'ecosostenibilità nel contesto delle imprese di viaggio e come influenzano l'organizzazione dei servizi.

METODOLOGIE E STRATEGIE DIDATTICHE

- lezione frontale
- lavori di gruppo/individuali
- role playing
- problem solving
- lezione laboratoriale
- flipped classroom
- cooperative learning

ATTIVITA' DI DIDATTICA LABORATORIALE

- Problem solving
- Role Playing

AMBIENTI DI APPRENDIMENTO

- Aula
- Laboratorio di informatica

STRUMENTI, SUSSIDI E MATERIALI

- Libri di testo.
- Schemi e mappe
- Esercizi di verifica delle conoscenze
- Compiti di realtà
- Modulistica alberghiera fotocopiata
- Lim

VALUTAZIONE

Le verifiche, scritte e orali, saranno organizzate sulla base delle competenze, abilità e conoscenze programmate. La valutazione esprimerà i livelli raggiunti, rapportandoli alle reali conoscenze e capacità dello studente.

TEMPI

Aprile/Maggio

Trebisacce, 01/10/2024

Il Docente

Spino Alessio

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

SI

☐

Il Docente

Spino Alessio