

PROGRAMMAZIONE DIPARTIMENTO DI Laboratorio Accoglienza Turistica	Materie	Asse*	Secondo biennio Classe quinta
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	

COORDINATORE	
--------------	--

1. OBIETTIVI EDUCATIVO - DIDATTICI TRASVERSALI
<i>Stabilita l'acquisizione delle competenze di cittadinanza al termine del biennio dell'obbligo, sono individuati i seguenti obiettivi comuni che l'alunno deve consolidare nel corso del triennio.</i>
Costruzione di una positiva interazione con gli altri e con la realtà sociale e naturale - Conoscere e condividere le regole della convivenza civile e dell'Istituto. - Assumere un comportamento responsabile e corretto nei confronti di tutte le componenti scolastiche. - Assumere un atteggiamento di disponibilità e rispetto nei confronti delle persone e delle cose, anche all'esterno della scuola. - Sviluppare la capacità di partecipazione attiva e collaborativa. - Considerare l'impegno individuale un valore e una premessa dell'apprendimento, oltre che un contributo al lavoro di gruppo.
Costruzione del sé - Utilizzare e potenziare un metodo di studio proficuo ed efficace, imparando ad organizzare autonomamente il proprio lavoro. - Documentare il proprio lavoro con puntualità, completezza, pertinenza e correttezza. - Individuare le proprie attitudini e sapersi orientare nelle scelte future. - Conoscere, comprendere ed applicare i fondamenti disciplinari. - Esprimersi in maniera corretta, chiara, articolata e fluida, operando opportune scelte lessicali, anche con l'uso dei linguaggi specifici. - Operare autonomamente nell'applicazione, nella correlazione dei dati e degli argomenti di una stessa disciplina e di discipline diverse, nonché nella risoluzione dei problemi. - Acquisire capacità ed autonomia d'analisi, sintesi, organizzazione di contenuti ed elaborazione personale. - Sviluppare e potenziare il proprio senso critico.

2. OBIETTIVI COGNITIVO – FORMATIVI DISCIPLINARI
<i>Gli obiettivi sono declinati per singola classe del triennio, riferiti all'asse culturale di riferimento (dei linguaggi, matematico, scientifico–tecnologico, storico–sociale) e articolati in Competenze, Abilità/Capacità, Conoscenze**. I singoli moduli sono allegati alla presente programmazione e costituiscono parte integrante delle programmazioni individuali disciplinari.</i>

3. CONTENUTI DISCIPLINARI MINIMI	
<i>Il Dipartimento stabilisce i seguenti obiettivi minimi obbligatori in termini di conoscenze e competenze per le singole classi del secondo biennio (anche per il recupero). .</i>	
Standard minimi di conoscenze e competenze: • Sapere espletare le mansioni relative ai servizi di ricevimento, cassa, segreteria e amministrazione; • Sapere usare le attrezzature del settore offerte dalla moderna tecnologia ed i sistemi informatizzati per la gestione delle strutture ricettive;	
Competenze	Indicano la comprovata capacità di usare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e/o personale; le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.
Abilità	Indicano le capacità di applicare conoscenze e di usare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi; le abilità sono descritte come cognitive (uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (che implicano l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).

Conoscenze	Indicano il risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche, relative a un settore di studio o di lavoro; le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.
------------	--

	Competenze	Abilità minime	Conoscenze essenziali
	Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.	Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento Progettare attività promozionali e pubblicitarie secondo il tipo di clientela e la tipologia di struttura Monitorare il grado di soddisfazione della clientela, applicando tecniche di fidelizzazione post vendita del cliente	Tecniche di promozione e vendita: marketing operativo e strategico Strategie di comunicazione del prodotto Strumenti di pubblicità e comunicazione Strumenti e tecniche di costruzione ed utilizzo di veicoli comunicativi (cartacei, audio, video, telematici, ecc.) Principi di fidelizzazione del cliente Tecniche di <i>problem solving</i> e gestione reclami
	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.	Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto ed interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione Gestire la fidelizzazione del cliente mediante tecniche di <i>customer care</i>	Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale Elementi di marketing dei servizi turistici Terminologia tecnica, specifica del settore, Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive Tecniche di rilevamento della <i>customer satisfaction</i> Meccanismi di fidelizzazione cliente
	Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del <i>Made in Italy</i> .	Attuare l'informazione e la promozione di un evento enogastronomico, turistico-culturale in funzione del target di riferimento e nell'ottica della valorizzazione del Made in Italy. Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da	Classificazione merceologica dei prodotti agroalimentari in funzione della loro origine Le tradizioni culturali ed enogastronomiche in riferimento all'assetto agroalimentare di un territorio e all'assetto turistico.

		erogare in relazione alla tipologia di evento Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione dell'evento Valutare lo stato di avanzamento dell'evento in funzione del programma stabilito e in presenza di anomalie attuare azioni finalizzate a correggere e migliorare il piano di lavorazione Applicare metodi e procedure standard per il monitoraggio delle attività post evento	Tecniche di allestimento della sala per servizi banqueting e catering Tecniche, metodi e tempi per l'organizzazione logistica di eventi Tecniche di analisi, di ricerca e di marketing congressuale e fieristico Strumenti digitali per la gestione organizzativa e promozione di eventi Procedure per la gestione delle situazioni conflittuali o eventi imprevisti
	Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.	Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità Determinare gli indicatori di costo per la realizzazione del servizio turistico	Mercato turistico e sue tendenze Metodologie e strumenti di marketing turistico Assetto agroalimentare di un territorio: tecniche per l'abbinamento cibi-prodotti locali Normativa riguardante la tutela ambientale Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione <i>ecolabel</i> Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale Modalità di calcolo dei margini di guadagno
	Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di <i>Hospitality Management</i> , rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.	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	Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività Metodologie e tecniche di promozione territoriale

		struttura e valorizzare il servizio offerto Rilevare il grado di soddisfazione della clientela e tradurre i risultati dei rilevamenti in proposte migliorative del prodotto/servizio Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di <i>customer care e di customer satisfaction</i>	Tecniche di analisi SWOT Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente
	Contribuire alle strategie di <i>Destination Marketing</i> attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.	Progettare attività /iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza	Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione ai tempi, costi, qualità

4. CONTENUTI DISCIPLINARI INTERCLASSE

Il Dipartimento stabilisce i seguenti argomenti da sviluppare e/o approfondire tra classi in parallelo:

Classi quinta	Lo studente alla fine del quinto anno sarà in grado di • utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico- alberghiera; • 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; • attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto; • adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela; • promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio; • sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere. • redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali; • essere in grado di svolgere la propria attività lavorando in equipe e integrando le proprie competenze con altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; Lo studente avrà acquisito, inoltre, la capacità di utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale nelle sue diverse forme per rapportarsi efficacemente con il cliente La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.
---------------	---

5. CONTENUTI RELATIVI A MODULI INTERDISCIPLINARI DI CLASSE	
<i>Il Dipartimento stabilisce i seguenti argomenti da sviluppare e/o approfondire in moduli interdisciplinari di classe:</i>	
Classi quinte	Concetti di marketing, canali di vendita e di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico alberghiere. (LINGUE STRANIERE – DIRITTO ED ECONOMIA – TECNICHE DI COMUNICAZIONE) Tecniche di gestione del cliente individuale, dei gruppi e i target della clientela (LINGUE STRANIERE – DIRITTO ED ECONOMIA – TECNICHE DI COMUNICAZIONE) Pianificazione di eventi ed itinerari ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio (LINGUE STRANIERE – DIRITTO ED ECONOMIA – SCIENZE DELL’ALIMENTAZIONE – ITALIANO - STORIA) Nuove forme di turismo: sostenibile, responsabile, accessibile, esperienziale ed enogastronomico. (LINGUE STRANIERE – DIRITTO ED ECONOMIA – SCIENZE DELL’ALIMENTAZIONE) Organizzazione e funzionamento della direzione, del reparto amministrativo e delle risorse umane (DIRITTO ED ECONOMIA)

6. METODOLOGIE			
x	Lezione frontale (presentazione di contenuti e dimostrazioni logiche)	x	Cooperative learning (lavoro collettivo guidato o autonomo)
x	Lezione interattiva (discussioni sui libri o a tema, interrogazioni collettive)	x	Problem solving (definizione collettiva)
x	Lezione multimediale (utilizzo della LIM, di PPT, di audio video)	x	Attività di laboratorio (esperienza individuale o di gruppo)
x	Lezione / applicazione	x	Esercitazioni pratiche
x	Lettura e analisi diretta dei testi	x	Altro: partecipazione alle attività di alternanza scuola lavoro organizzate dalla scuola

7. MEZZI, STRUMENTI, SPAZI					
x	Libri di testo		Registratore		Cineforum
x	Altri libri / Approfondimenti anche digitali		Lettore DVD	x	Mostre / Visite guidate in luoghi di particolare importanza storica ed artistica
x	Dispense, schemi	x	Computer	x	Visite guidate aziendali
x	Dettatura di appunti	x	Laboratorio di accoglienza turistica	x	Tirocini formativi curriculari in Italia e all'estero
x	Videoproiettore/LIM		Biblioteca	x	Incontri con esperti di settore

8. TIPOLOGIA DI VERIFICHE						
TIPOLOGIA				1° periodo	2° periodo	NUMERO
	Analisi del testo	x	Test strutturato	2	2	Interrogazioni – Presentazione lavori individuali
	Saggio breve	x	Risoluzione di problemi			Simulazioni colloqui
	Articolo di giornale	x	Prova grafica / pratica	2	2	Prove scritte
	Tema - relazione	x	Interrogazione			Test (di varia tipologia)
x	Test a risposta aperta		Simulazione colloquio			Prove di laboratorio
x	Test semistrutturato		Altro _____			Altro _____

9. CRITERI DI VALUTAZIONE

Per la valutazione saranno adottati i criteri stabiliti dal POF d'Istituto, le griglie elaborate dal Dipartimento ed allegate alla presente programmazione. La valutazione terrà conto di:

x	Livello individuale di acquisizione di conoscenze	x	Impegno
x	Livello individuale di acquisizione di abilità e competenze	x	Partecipazione
x	Progressi compiuti rispetto al livello di partenza	x	Frequenza
x	Interesse	x	Comportamento

10. OSSERVAZIONI

Il recupero viene effettuato in itinere per tutto l'anno scolastico e durante lo stop didattico alla fine del primo periodo per il raggiungimento degli obiettivi minimi prefissati.

MONZA, 23 febbraio 2021

Il coordinatore

I docenti del Dipartimento

Cognome e nome	Firma
PIROLA TIZIANA BARBARA	
QUARANTA CONCETTA	
CALORA GIOVANNA	
LOMBARDO MARIA ROSA	
POLITI EMANUELA	

ALLEGATI: MODULI DISCIPLINARI N. 6

MODULO N. 1	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	quinta

TITOLO: L'ALBERGO E IL MARKETING

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, cooperative learning, problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche (alternanza scuola lavoro)	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio, tirocini formativi curricolari	test strutturato, risoluzione di problemi, prova pratica
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera. Elaborare iniziative promozionali rivolte al mercato turistico di riferimento		Analizzare il marketing mix di una struttura ricettiva Impostare una campagna di web marketing Impostare il sito web di una struttura ricettiva	Il concetto di marketing, il marketing mix e il ciclo di vita del prodotto Le specificità del marketing applicato al settore ricettivo L'uso di Internet come strumento di marketing Struttura e contenuti del piano di marketing alberghiero

MODULO N. 2	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	quinta

TITOLO: LA VENDITA DEI SERVIZI ALBERGHIERI

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, cooperative learning, problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio	Test strutturato, risoluzione di problemi, prova pratica
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Adeguate la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela. Utilizzare le tecniche di pricing per una struttura alberghiera		Promuovere i servizi della struttura ricettiva utilizzando appropriate tecniche comunicative Cogliere gli aspetti salienti delle politiche tariffarie e di revenue management Individuare e valorizzare le migliori strategie di vendita sul web	La comunicazione d'impresa Le tecniche di tariffazione dei servizi alberghieri I servizi di intermediazione sul web

MODULO N. 3	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	quinta

TITOLO: LA QUALITÀ IN ALBERGO

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
I° quadrimestre	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, lettura e analisi diretta dei testi cooperative learning, problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio	test strutturato, risoluzione di problemi, prova pratica
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Valutare la Qualità Totale e i servizi di una struttura ricettiva adeguandoli anche a sistemi di gestione ambientale		Riconoscere gli scopi, le metodologie e le procedure dei sistemi di qualità aziendale attuati nel comparto alberghiero Riconoscere il valore delle certificazione dei marchi di qualità	La qualità aziendale e I sistemi di qualità Il ciclo di Deming Le norme e le certificazioni di qualità (anche ambientale) I marchi di qualità nel settore ricettivo italiano

MODULO N. 4	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	quinta

TITOLO: L'ALBERGATORE E LE LEGGI

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
I° quadrimestre	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, lettura e analisi diretta dei testi cooperative learning, problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio	test strutturato, risoluzione di problemi, prova pratica
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando la normativa legislativa vigente		Adempiere gli obblighi burocratici richiesti per avviare, trasformare o cessare un'attività ricettiva Gestire i rapporti con i clienti nel rispetto della normativa attinente al settore turistico ricettivo Valutare le caratteristiche e i servizi di una struttura alberghiera al fine della sua classificazione secondo il sistema a stelle	Le procedure di comunicazione di inizio e fine attività I diritti e i doveri dell'albergatore in ogni fase del ciclo cliente Lo “stato d’arte” della classificazione alberghiera e l'Italy Stars & Rating

MODULO N. 5	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	quarta

TITOLO: LA DIREZIONE DI UN'ALBERGO

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
I° quadrimestre	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, lettura e analisi diretta dei testi cooperative learning, problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche (alternanza scuola lavoro)	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio, tirocini formativi curricolari,	test strutturato, risoluzione di problemi, prova pratica
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	
sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere. Essere in grado di orientarsi nella ricerca del posto di lavoro più adatto alle proprie aspettative e capacità Essere in grado di riconoscere il proprio ruolo all'interno di un'azienda e di tutelare i propri diritti di lavoratore	Saper impostare un budget di previsione Simulare ricerche statistiche relative all'attività alberghiera Saper leggere e comprendere un testo normativo Saper compilare e proporre il curriculum vitae Interpretare al meglio il proprio ruolo all'interno dell'azienda in cui si lavora Valutare le politiche del personale delle imprese Relazionarsi in modo positivo con i colleghi di lavoro	Il ruolo e le funzioni dell'ufficio amministrativo e dell'economato Il corretto impiego dei documenti fiscali Il budget economico della room division Le rilevazioni statistiche La gestione delle risorse umane e dei vari rapporti di lavoro La ricerca, la selezione e l'assunzione del personale Le registrazioni di legge per il personale CCNL La formazione e le mansioni del direttore d'albergo Principi chiave della corretta gestione del personale L'outsourcing nel comparto alberghieri	

MODULO N. 6	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	quinta

TITOLO: CONOSCERE IL TERRITORIO DI MONZA, DI MILANO E DELLA LOMBARDIA

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
Intero anno scolastico	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, lettura e analisi diretta dei testi cooperative learning, problem solving, attività di laboratorio	altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio, mostre/visite guidate, visite guidate aziendali, incontri con esperti di settore	risoluzione di problemi, prova pratica interrogazioni
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio. Promuovere itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio		Realizzare itinerari turistici che valorizzano l'ambiente e le risorse del territorio locale	Le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali della città di Monza e della Brianza; Le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali della città di Milano; Le tendenze della domanda e dell'offerta turistica locale; Gli elementi che costituiscono un itinerario turistico