

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

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

1. COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA
<i>Da acquisire al termine del secondo biennio</i>
Individuare, scegliere ed utilizzare varie fonti e varie modalità di informazioni e di formazione (formale, non formale ed informale) in funzione dei tempi disponibili e delle proprie strategie
Progettare a. Elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività di studio e di lavoro b. Utilizzare le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi, realistici e prioritari e le relative priorità c. Valutare vincoli e possibilità esistenti, definendo strategie d'azione e verificando i risultati d. Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere e. Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi f. Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa g. Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa turistica h. Organizzare i servizi di accoglienza ed assistenza in un convegno
Comunicare a. Utilizzare tutte le forme di comunicazione in modo aperto, attivo ed efficace b. Tenere un comportamento assertivo che bilanci i diritti di sé stessi e degli altri c. Simulare le procedure connesse alle attività di accoglienza, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici d. Comprendere i bisogni di ciascun cliente e proporre soluzioni adeguate a seconda dei casi e. 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 f. utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete
Collaborare e partecipare a. Sapersi integrare adeguatamente nei diversi contesti b. Interagire da una prospettiva positiva in tutti i ruoli e relazioni c. Mostrare rispetto, fiducia, lealtà, onestà nella relazione con gli altri d. Sostenere gli altri e cooperare con loro in gruppo e a livello individuale; e. Valorizzare le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità f. Contribuire all'apprendimento comune e alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri g. 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; h. Essere in grado di svolgere la propria attività lavorando in équipe e integrando le proprie competenze con altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
Agire in modo autonomo e consapevole a. Sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale b. Far valere nella vita sociale i propri diritti e bisogni c. Riconoscere e rispettare i diritti e i bisogni altrui, le opportunità comuni d. Riconoscere e rispettare limiti, regole e responsabilità
Risolvere problemi a. Affrontare situazioni problematiche b. Costruire e verificare ipotesi c. Individuare fonti e risorse adeguate d. Raccogliere e valutare i dati

Individuare collegamenti e relazioni	
e.	Individuare collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti diversi, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari e lontani nello spazio e nel tempo
f.	Rappresentarli con argomentazioni coerenti
e.	Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela
Acquisire e interpretare l'informazione	
a.	Acquisire l'informazione ricevuta nei diversi ambiti e attraverso diversi strumenti comunicativi
b.	Interpretarla criticamente valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni
c.	Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto
d.	Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico -alberghiera
e.	Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali

2. OBIETTIVI COGNITIVO – FORMATIVI DISCIPLINARI

*Gli obiettivi sono declinati per **singola classe del secondo biennio**, riferiti all'asse culturale di riferimento (dei linguaggi, matematico, scientifico–tecnologico, storico–sociale) e articolati in Competenze, Abilità/Capacità, Conoscenze**, come previsto dalla normativa sul nuovo obbligo di istruzione (L. 296/2007) e richiesto dalla certificazione delle competenze di base. I singoli moduli sono allegati alla presente programmazione e costituiscono parte integrante delle programmazioni individuali disciplinari.*

3. OBIETTIVI MINIMI

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).

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/capacità	Conoscenze
CLASSE TERZA	Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici. Simulare la costituzione e l'organizzazione di imprese individuali e societarie. Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere. Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi. Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa. Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali ed enogastronomiche del territorio.	Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e 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. Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera. 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. Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.	Il ruolo e le funzioni del receptionist ed elementi di etica professionale (regole di comportamento, competenze professionali, doti umane; igiene personale). La comunicazione in hotel (comunicazione al front office, comunicazione telefonica; comunicazione scritta; il menu) Le operazioni dell'intero ciclo cliente: ante, check-in, live-in, check-out e post. Le tecniche di gestione cliente individuale e dei gruppi. La Room Division e il settore Housekeeping. Le nuove forme di turismo: sostenibile, responsabile, accessibile, esperienziale ed enogastronomico. Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica (destinazioni, prodotto turistico, eventi legati alle tradizioni e al folklore, prodotti tipici). Gli aspetti ambientali, storici, artistici ed enogastronomici del territorio di Monza e Brianza e Milano. Software di settore.

4. CONTENUTI DISCIPLINARI INTERCLASSE

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

Classi terze	- Il ruolo e le funzioni del receptionist ed elementi di etica professionale (regole di comportamento, competenze professionali, doti umane; igiene personale); - La comunicazione in hotel (comunicazione al front office, comunicazione telefonica; comunicazione scritta; il menu) - Le operazioni dell'intero ciclo cliente: ante, check-in, live-in, check-out e post;
--------------	---

	• Le tecniche di gestione cliente individuale e dei gruppi • La Room Division e il settore Housekeeping; • Le nuove forme di turismo: sostenibile, responsabile, accessibile, esperienziale ed enogastronomico; • Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica (destinazioni, prodotto turistico, eventi legati alle tradizioni e al folklore, prodotti tipici); • Gli aspetti ambientali, storici, artistici ed enogastronomici del territorio di Monza e Brianza e Milano; • Software di settore Lo studente alla fine del terzo anno sarà in grado utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione nelle varie fasi del ciclo cliente; documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali; 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. 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
--	---

5. CONTENUTI RELATIVI A MODULI INTERDISCIPLINARI DI CLASSE

Il Dipartimento stabilisce i seguenti argomenti da sviluppare e/o approfondire in moduli interdisciplinari di classe:

Classi terze	• La comunicazione in hotel (comunicazione al front office, comunicazione telefonica; comunicazione scritta; il menu) (ITALIANO, LINGUE STRANIERE) • Le operazioni dell'intero ciclo cliente: ante, check-in, live-in, check-out e post; (DIRITTO ED ECONOMIA, LINGUE STRANIERE) • Le tecniche di gestione cliente individuale e dei gruppi • Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica (destinazioni, prodotto turistico, eventi legati alle tradizioni e al folklore, prodotti tipici) (SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE, ITALIANO E STORIA); • Gli aspetti ambientali, storici, artistici ed enogastronomici del territorio di Monza e Brianza e Milano (SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE, ITALIANO E STORIA);
--------------	--

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			
<i>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:</i>			
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

MONZA, 7 aprile 2018

Il coordinatore

I docenti del Dipartimento

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

ALLEGATI: MODULI DISCIPLINARI N. 8

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

TITOLO: LA COMUNICAZIONE IN HOTEL

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
Intero anno scolastico 20 ore	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 semistrutturato, risoluzione di problemi, prova pratica
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	
Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di una struttura organizzata; Sapersi presentare in modo appropriato in base al ruolo professionale; Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite al banco, per telefono o nell'ambito congressuale; Saper interagire con il cliente utilizzando un lessico tecnico adeguato ed appropriato in relazione alle diverse situazioni professionali; Gestire il proprio lavoro in modo autonomo nelle diverse fasi operative; Gestire le comunicazioni scritte scegliendo gli strumenti più adatti a seconda della situazione	Identificare le doti fondamentali degli addetti al fo; Gestire un dialogo al fo o in altro momento professionale; Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono; Cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione scritta interna o esterna; Elaborare una semplice lettera, fax ed email di risposta Elaborare un menu in relazione al tipo di evento ristorativo	L'etica professionale di un operatore al fo; La divisa e le norme di comportamento; Il concetto di comunicazione e il processo comunicativo; Le Tipologie di comunicazione; Le interazioni tra la comunicazione verbale e non verbale La comunicazione telefonica e la presa messaggio; L'impianto del centralino interno all'Istituto; La comunicazione scritta interna ed esterna e gli elementi della produzione; Il menu come biglietto da visita di un locale ristorativo	

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

TITOLO: FASE ANTE			
Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
1° quadrimestre 30 ore	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio	test semistrutturato, risoluzione di problemi, prova pratica, interrogazione
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	
Gestire le procedure corrette inerenti il ciclo cliente; Utilizzare tecniche di promozione, vendita, commercializzazione ed assistenza nelle varie fasi del ciclo cliente; Documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali; Utilizzare mezzi informatici e operare autonomamente Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative	Presentarsi in servizio in modo adeguato Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela Svolgere tutte le operazioni utilizzando in maniera corretta gli appositi registri, prospetti e stampati vari; Simulare l'accoglienza e l'adempimento degli obblighi di legge per tutte le tipologie di ospite; Simulare la gestione dei servizi al cliente; Fornire al cliente informazioni relative ai servizi dell'hotel e al territorio	Il Linguaggio professionale e tecnico Le tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi dalla fase ante alla fase out e post; Il ruolo e le funzioni del receptionist; Le principali procedure inerenti la fase ante : Rispondere ad una richiesta di informazioni – La prenotazione – La registrazione della prenotazione; Le Funzioni relative al pacchetto Office	

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

TITOLO: CHECK IN

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre 28 ore	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio	test semistrutturato, risoluzione di problemi, prova pratica, interrogazione
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Gestire le procedure corrette inerenti il ciclo cliente; Utilizzare tecniche di promozione, vendita, commercializzazione ed assistenza nelle varie fasi del ciclo cliente; Documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali; Utilizzare mezzi informatici e operare autonomamente Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative;		Presentarsi in servizio in modo adeguato Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela Svolgere tutte le operazioni utilizzando in maniera corretta gli appositi registri, prospetti e stampati vari; Simulare l'accoglienza e l'adempimento degli obblighi di legge per tutte le tipologie di ospite; Simulare la gestione dei servizi al cliente; Fornire al cliente informazioni relative ai servizi dell'hotel e al territorio	Il Linguaggio professionale e tecnico Le tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi dalla fase ante alla fase out e post; Il ruolo e le funzioni del receptionist; Le principali procedure inerenti lell check in: L'accoglienza del cliente – Le procedure del check in – Gli altri adempimenti; Le Funzioni relative al pacchetto Office

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

TITOLO: LIVE IN			
Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre 28 ore	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio	test semistrutturato, risoluzione di problemi, prova pratica, interrogazione
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Gestire le procedure corrette inerenti il ciclo cliente; Utilizzare tecniche di promozione, vendita, commercializzazione ed assistenza nelle varie fasi del ciclo cliente; Documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali; Utilizzare mezzi informatici e operare autonomamente Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative;		Presentarsi in servizio in modo adeguato Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela Svolgere tutte le operazioni utilizzando in maniera corretta gli appositi registri, prospetti e stampati vari; Simulare l'accoglienza e l'adempimento degli obblighi di legge per tutte le tipologie di ospite; Simulare la gestione dei servizi al cliente; Fornire al cliente informazioni relative ai servizi dell'hotel e al territorio	Il Linguaggio professionale e tecnico Le tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi dalla fase ante alla fase out e post; Il ruolo e le funzioni del receptionist; Le principali procedure inerenti il live in: I servizi offerti alla clientela – Il live in al fo – la contabilità clienti Le Funzioni relative al pacchetto Office

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

TITOLO: CHECK OUT

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre 28 ore	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche	Libri di testo, altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio	test semistrutturato, risoluzione di problemi, prova pratica, interrogazione
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Gestire le procedure corrette inerenti il ciclo cliente; Utilizzare tecniche di promozione, vendita, commercializzazione ed assistenza nelle varie fasi del ciclo cliente; Documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali; Utilizzare mezzi informatici e operare autonomamente Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative;		Presentarsi in servizio in modo adeguato Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela Svolgere tutte le operazioni utilizzando in maniera corretta gli appositi registri, prospetti e stampati vari; Simulare l'accoglienza e l'adempimento degli obblighi di legge per tutte le tipologie di ospite; Simulare la gestione dei servizi al cliente; Fornire al cliente informazioni relative ai servizi dell'hotel e al territorio	Il Linguaggio professionale e tecnico Le tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi dalla fase ante alla fase out e post; Il ruolo e le funzioni del receptionist; Le principali procedure inerenti il check out: la conclusione del soggiorno – la partenza del cliente - Il post check out - Le Funzioni relative al pacchetto Office

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

TITOLO: NUOVE FORME DI TURISMO			
Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
I° quadrimestre 12 ore	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, lettura e analisi diretta di testi	altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio	test semistrutturato,
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	
Promuovere e valorizzare le risorse territoriali nell'ottica dei nuovi trend di turismo Adeguate la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alla clientela	Individuare e realizzare proposte adeguate ai target di clientela	I nuovi trend del turismo e l'importanza delle risorse territoriali Il turismo sostenibile Il turismo responsabile Il turismo accessibile Il turismo esperienziale L'ecoturismo Il turismo enogastronomico	

MODULO N. 7	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	terza

TITOLO: LA VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre 26 ore	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, lettura e analisi diretta di testi, cooperative learning, problem solving, attività di laboratorio, esercitazioni pratiche	altri libri/approfondimenti multimediali, dispense/schemi, videoproiettore/LIM, computer, laboratorio, mostre/visite guidate, visite guidate aziendali, incontri con esperti di settore	test semistrutturato, risoluzione di problemi, prova pratica, interrogazione
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	
Promuovere i servizi di accoglienza anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche; Consigliare agli ospiti eventi e prodotti legati alle tradizioni del territorio; Promuovere le specificità del territorio e le nuove tendenze di filiera; Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alla clientela;	Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione dell'ambiente e delle risorse culturali, storico-artistici, culturali ed enogastronomiche; Identificare gli elementi di tracciabilità del prodotto; Applicare metodologie e tecniche per la gestione dei progetti-itinerari;	Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica; Le tradizioni con riferimento al folklore delle regioni italiane; Il prodotto tipico del territorio quale forte legame con l'area geografica;	

MODULO N. 8	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	terza

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

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
Intero anno scolastico 26 ore	Lezione frontale, lezione interattiva, lezione multimediale, lettura e analisi diretta di 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	test semistrutturato, risoluzione di problemi, prova pratica, interrogazione
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	
Promuovere e gestire servizi di accoglienza turistico-alberghiera per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche 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	