

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

COORDINATORE	Fenda Enrica
--------------	--------------

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
- e. Proporre soluzioni utilizzando contenuti e metodi delle diverse discipline, secondo il tipo di problema
- f. Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera;

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
- g. 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). .

	Competenze	Abilità/capacità	Conoscenze
--	-------------------	-------------------------	-------------------

CLASSE QUARTA	• Riconoscere i reparti compresi all'interno dei settori RD e FB; • Riconoscere gli aspetti operativi della gestione del FB in relazione al prodotto offerto; • Organizzare servizi di accoglienza ed assistenza all'interno di un evento; • Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative; • Scegliere il sistema di promozione più indicato per commercializzare un prodotto turistico; • Elaborare progetti per la distribuzione e la commercializzazione del prodotto turistico attraverso diversi canali; • Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche; • Elaborare itinerari e pacchetti turistici ecostostenibili valorizzando le risorse storico culturali, artigianali ed enogastronomiche del territorio; • Saper interpretare un budget di previsione; • Saper interpretare statistiche relative all'attività alberghiera; • Saper rispondere ad un annuncio di lavoro; • Saper organizzare la propria idea imprenditoriale; • Individuare gli aspetti tipici delle forme di aggregazione; • Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico -alberghiera per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio • Descrivere la geografia essenziale delle regioni italiane in relazione agli aspetti naturali dell'enogastronomia locale; • Riconoscere gli elementi relativi alla certificazione dei prodotti tipici legati al territorio	• Saper distinguere le diverse tipologie di offerta ristorativa all'interno di una struttura ricettiva; • Identificare le tipologie congressuali e di eventi; • Simulare l'organizzazione e la gestione di un evento congressuale • Saper individuare i canali migliori per la promozione e la vendita del prodotto/servizio; • Classificare i canali di distribuzione del prodotto turistico; • Saper gestire i rapporti con gli intermediari tradizionali e le agenzie on line; • Saper individuare i bisogni di ogni singolo target di clientela e saper offrire un prodotto/servizio adeguato; • Riconoscere gli elementi specifici di un pacchetto sostenibile; • Promuovere e valorizzare le risorse territoriali nell'ottica di un turismo sostenibile; • Saper compilare e proporre un cv; • Comprendere e saper agire utilizzando gli elementi della comunicazione interpersonale e telematica nel mondo del lavoro; • Saper cogliere l'opportunità formativa dell'alternanza scuola lavoro; • Saper sostenere un colloquio di presentazione e valutare la propria esperienza di lavoro; • Simulare l'apertura di un albergo tendendo in considerazione responsabilità connesse con l'attività alberghiera; • Saper operare nelle procedure di legge e di gestione delle imprese ricettive o alberghiere; • Realizzare itinerari turistici valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio; • Progettare un percorso enogastronomico che valorizzi turisticamente le tradizioni regionali	• La domanda e l'offerta ristorativa in ambito alberghiero; • Le diverse tipologie di eventi congressuali e la loro organizzazione; • Le tecniche di organizzazione eventi; • I servizi alberghieri per il benessere e il wellness in albergo; • I vari canali della distribuzione del prodotto alberghiero; • Le regole dei rapporti con gli intermediari tradizionali e le agenzie on line; • Il web marketing; • Le tipologie di clientela; • La guest relation - tecniche di relazione con i clienti; • I nuovi trend del turismo; • Il turismo sostenibile, l'eco-turismo e quello responsabile; • Il ruolo e le funzioni dell'ufficio amministrativo; • Il budget economico della RD; • Il ruolo e le funzioni dell'economato; • La gestione delle risorse umane e dei rapporti di lavoro; • La selezione e l'assunzione del personale; • Criteri di organizzazione di un'impresa individuale; • Caratteristiche delle catene alberghiere; • Caratteristiche delle forme di gestione autonoma e di aggregazione; • Risorse ambientali, storico-artistiche, culturali del territorio; • Le tendenze della domanda e dell'offerta turistica locale; • Risorse enogastronomiche territoriali e nazionali
---------------	--	--	--

4. CONTENUTI DISCIPLINARI INTERCLASSE

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

Classi Quarte	• La domanda e l'offerta ristorativa in ambito alberghiero; • Le diverse tipologie di eventi congressuali e la loro organizzazione; • Le figure professionali che si occupano di eventi; • Le tecniche di organizzazione eventi; • I vari canali della distribuzione del prodotto alberghiero; • Le regole dei rapporti con gli intermediari tradizionali e le agenzie on line; • Il web marketing • Le tipologie di clientela; La guest relation - tecniche di relazione con i clienti; • Il turismo sostenibile, l'eco- turismo e quello responsabile • Il ruolo e le funzioni dell'ufficio amministrativo; • La gestione delle risorse umane e dei rapporti di lavoro; • La selezione e l'assunzione del personale;
---------------	---

	• Risorse ambientali, storico-artistiche, culturali del territorio le tendenze della domanda e dell'offerta turistica locale • Risorse enogastronomiche territoriali e nazionali Nell'articolazione del quarto anno di "Accoglienza turistica" vengono consolidate le competenze per intervenire nell'organizzazione e nella gestione delle attività di ricevimento delle strutture turistico-alberghiere e congressuali in relazione alla domanda turistica e alle diverse esigenze della clientela. Particolare attenzione è riservata alle strategie di commercializzazione dei servizi e di promozione di prodotti enogastronomici che valorizzino le risorse e la cultura del territorio nel mercato nazionale anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Tali contenuti si rilevano fondamentali nella formulazione del Progetto di Alternanza scuola Lavoro dell'alunno
--	--

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 Quarte	• Tipologie di clientela: leisure e business, i gruppi, i clienti speciali; (LINGUE STRANIERE, TECNICHE DI COMUNICAZIONE) • La guest relation: la cultura ospite centrica, gli standard e le procedure; (TECNICHE DI COMUNICAZIONE) • L'ufficio amministrativo: la gestione della contabilità, i rapporti con gli enti locali, banche e fornitori, il budget annuale; (DIRITTO ED ECONOMIA) • L'economato e le rilevazioni statistiche (DIRITTO ED ECONOMIA) • Le aggregazioni nel settore alberghiero; (DIRITTO ED ECONOMIA) • Risorse ambientali, storico-artistiche, culturali del territorio; (ITALIANO E STORIA) • Risorse enogastronomiche territoriali e nazionali; (SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE)
---------------	---

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

MONZA, 7 aprile 2018

Il coordinatore

I docenti del Dipartimento

Cognome e nome	Firma

ALLEGATI: MODULI DISCIPLINARI N. _____

*** MODULO N.	Materia	Asse*	Classe

TITOLO:

PERIODO/DURATA	METODOLOGIA	STRUMENTI	VERIFICHE
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	

--	--	--

(Ripetere lo schema per ogni modulo)

MONZA _____

Il docente

* Legenda Assi Culturali:

Asse dei linguaggi:	
Asse matematico:	
Asse scientifico – tecnologico	
Asse storico – sociale:	

** Legenda terminologia (Quadro europeo delle Qualifiche e dei Titoli: EQF):

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.

*** Legenda compilazione modulo:

MODULO N.	Materia	Asse*	Classe
			Indicare se la 1^ o la 2^

TITOLO: Scrivere il titolo			
DURATA / PERIODO Indicare il numero di ore complessive e/o il mese in cui viene svolto il modulo.	METODOLOGIA Elencare le strategie didattiche progettate per il modulo (frontalità, lavoro di gruppo, simulazione, attività di laboratorio, ecc.).	STRUMENTI Elencare i principali strumenti: libri di testo, appunti, dispense, LIM, computer, videoproiezione, ecc.	VERIFICHE Indicare la tipologia: orali, scritte, test, ecc.
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	
Sono indicate dagli assi culturali.	Elementi di conoscenza applicati operativamente: cosa bisogna saper fare con i contenuti appresi in questo modulo.	Contenuti disciplinari: cosa si deve conoscere e sapere in questo modulo.	