

PROGRAMMAZIONE DIPARTIMENTO DI		Materie	Asse*	Biennio dell'obbligo
		Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	o
COORDINATORE		LOMBARDO MARIA ROSA		
1. COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA				
Da acquisire al termine del biennio trasversalmente ai quattro assi culturali.				
Imparare ad imparare				
a. Organizzare il proprio apprendimento				
b. Acquisire il proprio metodo di lavoro e di studio				
c. Individuare, scegliere ed utilizzare varie fonti e varie modalità di informazioni e di formazione (formale, non formale e 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 di azione e verificando i risultati raggiunti				
Comunicare				
a. Comprendere messaggi di genere diverso (quotidiano, letterario, tecnico, scientifico) e di diversa complessità				
b. Rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc.				
c. Utilizzare linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico) e diverse conoscenze disciplinari mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali)				
Collaborare e partecipare				
a. Interagire in gruppo				
b. Comprendere i diversi punti di vista				
c. Valorizzare le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità				
d. Contribuire all'apprendimento comune e alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri				
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				
Individuare collegamenti e relazioni				
a. Individuare collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti diversi, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari e lontani nello spazio e nel tempo				
b. Riconoscerne la natura sistemica, analogie e differenze, coerenze ed incoerenze, cause ed effetti e la natura probabilistica				
c. Rappresentarli con argomentazioni coerenti				
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				
1. OBIETTIVI MINIMI				
Il Dipartimento stabilisce i seguenti obiettivi minimi obbligatori in termini di conoscenze e competenze per le singole classi del biennio (anche per il recupero). Per la classe seconda essi corrispondono al livello base della certificazione dell'assolvimento dell'obbligo di istruzione.				
C L A S S E S E C	Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite sia al banco sia al telefono, utilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni	Gestire un semplice dialogo al front office	Le funzioni della comunicazione	
		Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono	La comunicazione al front office	
			La comunicazione telefonica	
			La comunicazione scritta	
	Gestire le comunicazioni scritte dell'albergo scegliendo gli strumenti più adatti a seconda della situazione	Cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione professionale scritta	Elementi di corrispondenza alberghiera	

O N D A	Gestire in modo consapevole le prenotazioni in albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione	Elaborare un semplice menu	Varie tipologie di menu
	Gestire in modo consapevole le prenotazioni in albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione	Elaborare una semplice lettera, fax ed email di risposta	Conoscere le diverse fasi del processo relativo alla prenotazione, individuandone gli elementi fondamentali;
	Assistere il cliente durante la sua permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste	Eseguire tutte le registrazioni utilizzando in maniera corretta gli appositi registri, prospetti e stampati vari;	Distinguere i diversi tipi di prenotazione e conoscere le caratteristiche di ciascuno;
	Gestire la fase del check out, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia dell'ospite	Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative	Conoscere la modulistica di settore relativamente alla fase ante;
		Svolgere tutte le registrazioni utilizzando in maniera corretta gli appositi registri, prospetti e stampati vari;	Conoscere gli elementi e i vari momenti che caratterizzano l'accoglienza del cliente
		Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative;	Conoscere la sequenza logica del processo operativo relativo alla fase del check in
		Fornire al cliente le informazioni relative ai servizi dell'hotel e al territorio;	Scegliere la modulistica necessaria all'espletamento delle operazioni richieste
		Compilare correttamente la modulistica inerente il live-in	Conoscere le registrazioni di legge
		Assistere il cliente durante la permanenza	Conoscere i servizi offerti dall'albergo e dal territorio
		Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative	Individuare le responsabilità dell'albergatore per gli oggetti consegnati in custodia
		Emettere un conto di un cliente nel rispetto delle norme di legge	Conoscere il conto dall'albergo e la maincourante
		Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative	Conoscere il processo operativo relativo alla fase del check out, identificando i compiti fondamentali da svolgere
			Conoscere la ricevuta fiscale e la fattura
			Conoscere i mezzi di pagamento più utilizzati in albergo

1. CONTENUTI DISCIPLINARI INTERCLASSE

Classi seconde	La comunicazione scritta (italiano)
	Elementi di corrispondenza alberghiera (italiano e lingue straniere)
	Le responsabilità dell'albergatore per gli oggetti consegnati in custodia (diritto)
	I servizi offerti dall'albergo e dal territorio (geografia)
	Le tipologie di menu (lab. di sala e lab di cucina)

2. CONTENUTI RELATIVI A MODULI INTERDISCIPLINARI DI CLASSE

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

Classi seconde	– La comunicazione scritta (italiano)
	– Elementi di corrispondenza alberghiera (italiano e lingue straniere)
	– Le responsabilità dell'albergatore per gli oggetti consegnati in custodia (diritto)
	– I servizi offerti dall'albergo e dal territorio (geografia)

		- Le tipologie di menu (lab. di sala e lab di cucina)	
1. METODOLOGIE			
x	Lezione frontale (<i>presentazione di contenuti e dimostrazioni logiche</i>)	x	Cooperative learning (<i>lavoro collettivo guidato o autonomo</i>)
x	Lezione interattiva (<i>discussioni sui libri o a tema, interrogazioni collettive</i>)	x	Problem solving (<i>definizione collettiva</i>)
x	Lezione multimediale (<i>utilizzo della LIM, di PPT, di audio video</i>)	x	Attività di laboratorio (<i>esperienza individuale o di gruppo</i>)
x	Lezione / applicazione	x	Esercitazioni pratiche
x	Lettura e analisi diretta dei testi		Altro _____
1. MEZZI, STRUMENTI, SPAZI			
x	Libri di testo		Registratore
x	Altri libri		Lettores DVD
x	Dispense, schemi	x	Computer
x	Dettatura di appunti	x	Laboratorio di accoglienza turistica
x	Videoproiettore/LIM		Biblioteca
			Altro _____
1. TIPOLOGIA DI VERIFICHE			
TIPOLOGIA		1°periodo	2°periodo
	Analisi del testo	x	Test strutturato
	Saggio breve	x	Risoluzione di problemi
	Articolo di giornale	x	Prova grafica / pratica
	Tema - relazione	x	Interrogazione
x	Test a risposta aperta		Simulazione colloquio
x	Test semistrutturato		Altro _____
1. 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
1. OSSERVAZIONI			

MONZA, _____

Il coordinatore

I docenti del Dipartimento

Cognome e nome	Firma

ALLEGATI: MODULI DISCIPLINARI N. 5

MODULO N. 7	Materia	Asse	Classe
	ACCOGLIENZA TURISTICA (B-19)	Scientifico-tecnologico	2 [^]
TITOLO: LA COMUNICAZIONE SCRITTA IN HOTEL Lezione 1 La comunicazione scritta Lezione 2 La corrispondenza alberghiera Lezione 3 Come gestire la corrispondenza in hotel Lezione 4 L'immagine attraverso la grafica			
PERIODO/DURATA Settembre/Ottobre	METODOLOGIA Lezione frontale Laboratorio informatico <i>in presenza con TIC (Word – PowerPoint - Excel)</i> Lavori individuali e di gruppo Esercitazioni pratiche Ricerche su riviste di settore e multimediali	STRUMENTI Libro di testo Quaderno di ricevimento Lim Personal computer	VERIFICHE Verifica orale e/o scritta
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Gestire le comunicazioni scritte dell'albergo scegliendo opportunamente gli strumenti più adatti a seconda della situazione		Cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione professionale scritta Elaborare delle semplici email e lettere di risposta Redigere un menu	La comunicazione scritta Gli elementi della corrispondenza alberghiera L'immagine dell'hotel Le tipologie di menu
MODULO N. 8	Materia	Asse	Classe
	ACCOGLIENZA TURISTICA (B-19)	Scientifico-tecnologico	2 [^]
TITOLO: LA PRENOTAZIONE Lezione 1 Il booking in hotel Lezione 2 Le tariffe e il listino prezzi Lezione 3 L'iter della prenotazione Lezione 4 Gli intermediari Lezione 5 Booking online Lezione 6 La registrazione delle prenotazioni			
PERIODO/DURATA Ottobre/Novembre	METODOLOGIA Lezione frontale Laboratorio informatico <i>in presenza con TIC (Word – PowerPoint - Excel)</i> Lavori individuali e di gruppo	STRUMENTI Libro di testo Quaderno di ricevimento Lim Personal computer Modulistica di settore	VERIFICHE Verifica orale e/o scritta

	Esercitazioni pratiche Ricerche su riviste di settore e multimediali		
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione		Identificare la corretta successione delle operazioni di prenotazione Essere in grado di utilizzare gli strumenti cartacei e online Decodificare le voci di un listino prezzi e calcolare l'importo giornaliero di una prenotazione	Le fasi operative La prenotazione, la simbologia e gli arrangiamenti Le tariffe e il listino prezzi L'iter della prenotazione Gli intermediari Il booking online
MODULO N. 9	Materia	Asse	Classe
	ACCOGLIENZA TURISTICA (B-19)	Scientifico-tecnologico	2 ^a
TITOLO: IL CHECK IN Lezione 1 L'accoglienza del cliente Lezione 2 Il check-in di un cliente con prenotazione Lezione 3 I clienti senza prenotazione e i gruppi Lezione 4 Le registrazioni di legge			
PERIODO/DURATA Novembre/Dicembre/Gennaio	METODOLOGIA Lezione frontale Laboratorio informatico <i>in presenza con TIC (Word – PowerPoint - Excel)</i> Lavori individuali e di gruppo Esercitazioni pratiche Ricerche su riviste di settore e multimediali	STRUMENTI Libro di testo Quaderno di ricevimento Lim Personal computer Modulistica di settore	VERIFICHE Verifica orale e/o scritta
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Gestire in modo consapevole la fase del check-in, utilizzando gli strumenti e la modulistica di settore		Accogliere i clienti con e senza prenotazione Gestire correttamente la procedura di check-in utilizzando gli strumenti a disposizione	Modulistica di settore L'accoglienza del cliente La procedura di check-in per clienti con prenotazione, senza prenotazione Modulistica di settore a prenotazione e gruppi La registrazione di legge
MODULO N. 10	Materia	Asse	Classe
	ACCOGLIENZA TURISTICA (B-19)	Scientifico-tecnologico	2 ^a
TITOLO: IL LIVE IN Lezione 1 L'assistenza all'ospite Lezione 2 La custodia valori Lezione 3 Il conto d'albergo Lezione 4 I reclami e la reputazione dell'hotel			
PERIODO/DURATA Gennaio/Febbraio/Marzo	METODOLOGIA Lezione frontale Laboratorio informatico <i>in presenza con TIC (Word – PowerPoint - Excel)</i> Lavori individuali e di gruppo Esercitazioni pratiche	STRUMENTI Libro di testo Quaderno di ricevimento Lim Personal computer Modulistica di settore	VERIFICHE Verifica orale e/o scritta

	Ricerche su riviste di settore e multimediali		
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Assistere il cliente durante la sua permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste		Fornire informazioni sui servizi dell'hotel e sul territorio Svolgere correttamente le operazioni di live-in Essere in grado di gestire un semplice reclamo	I servizi offerti dall'albergo e dal territorio Le responsabilità dell'albergatore Il conto d'albergo La reputazione dell'hotel
MODULO N. 11	Materia	Asse	Classe
	ACCOGLIENZA TURISTICA (B-19)	Scientifico-tecnologico	2 ^a
TITOLO: IL CHECK OUT Lezione 1 La partenza del cliente Lezione 2 Il pagamento del conto Lezione 3 La fatturazione elettronica Lezione 4 Il back office			
PERIODO/DURATA	METODOLOGIA	STRUMENTI	VERIFICHE
Aprile/Maggio	Lezione frontale Laboratorio informatico <i>in compresenza con TIC (Word – PowerPoint - Excel)</i> Lavori individuali e di gruppo Esercitazioni pratiche Ricerche su riviste di settore e multimediali	Libro di testo Quaderno di ricevimento Lim Personal computer Modulistica di settore	Verifica orale e/o scritta
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Gestire la fase del check-out, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia di ospite		Gestire correttamente la comunicazione con l'ospite al momento della partenza Svolgere correttamente le fasi del check-out Distinguere i diversi mezzi di pagamento Identificare le procedure di fatturazione elettronica	La partenza del cliente I mezzi di pagamento La fatturazione elettronica Il back office

**** 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.