

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 prioritarie 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 nell'ambito delle attività di PCTO
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** riferiti al **Decreto n. 92/2018** e **Decreto Direttoriale n. 1400 del 25/9/2019 "Linee Guida"***

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	Essere in grado di organizzare il proprio lavoro nelle diverse fasi di gestione del cliente Essere in grado di lavorare in gruppo Essere consapevoli del proprio ruolo nell'organizzazione aziendale Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici Elaborare progetti digitali per la distribuzione del prodotto turistico Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa Realizzare un progetto 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 di accoglienza turistico- alberghiera, enogastronomici e ristorativi 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 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 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-Brianza e Milano

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 • I servizi complementari dell'hotel: food and beverage, housekeeping, wellness, il settore congressuale con le pratiche di outsourcing • 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	
<i>Il Dipartimento stabilisce i seguenti argomenti da sviluppare e/o approfondire in moduli interdisciplinari di classe:</i>	
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 nuove forme di turismo: sostenibile, responsabile, accessibile, esperienziale ed enogastronomico (ALIMENTAZIONE, DIRITTO ED ECONOMIA, LINGUE STRANIERE, EDUCAZIONE CIVICA) • Le tecniche di gestione cliente individuale e dei gruppi (ECONOMIA) • 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, EDUCAZIONE CIVICA); • Conoscenza del territorio "città di Monza" , introduzione storia dell' arte (romanico e gotico).

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
X	Lezione multimediale (utilizzo della Digital Board, di PPT, di audio video, cloud per la raccolta ed elaborazione delle informazioni, altre applicazioni di settore)	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
		x	Flipped Classroom (classe capovolta)

7. MEZZI, STRUMENTI, SPAZI

x	Libro di testo	x	Mostre / Visite guidate in luoghi di particolare importanza storica ed artistica	x	Tirocini formativi curriculari in Italia e all'estero organizzati e calendarizzati dall'Istituto
x	Altri libri / Approfondimenti anche digitali	x	Visite guidate aziendali	x	Incontri con esperti di settore
x	Dispense, schemi	x	Laboratorio di accoglienza turistica per uso dei pc e della Digital Board	X	Digital Board in classe
x	Dettatura di appunti	x	Prove di role playing per casi 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			Prove scritte
	Tema – relazione	x	Interrogazione			Test (di varia tipologia)
X	Test a risposta aperta		Simulazione colloquio			Prove di laboratorio
X	Test semistrutturato	x	Quiz con Google Moduli			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

Libro di testo – Autori: Giani F., D'Amico F, De Rinaldis PP – Nuovo Hotel Italia – Laboratorio di Accoglienza Turistica – Casa editrice: Le Monnier Scuola – volume 3

MONZA, 9 settembre 2025

Il coordinatore

I Docenti del Dipartimento

Cognome e nome	Firma
QUARANTA CONCETTA	Concetta Quaranta
CALORA GIOVANNA	Giovanna Calora
PROVENZANO MARIA	Maria Provenzano

MODULO N. 0 “CONOSCERE IL TERRITORIO DI MONZA, DI MILANO E DELLA BRIANZA”	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	terza
Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
Intero anno scolastico 29 ore	Lezione frontale, Lezione interattiva, Lezione multimediale, Lettura e analisi diretta di testi, Cooperative learning, Flipped Classroom, Problem solving, Brainstorming in classe Attività di laboratorio	Altri libri/approfondimenti multimediali; Schemi, Digital Board; Computer in laboratorio e in classe; Mostre/visite guidate; Incontri con esperti di settore	Test semistrutturato; Risoluzione di problemi; Prova pratica; Interrogazione; Presentazione di lavori individuali alla classe
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; Gli aspetti tipici relativi alla enogastronomia del territorio e individuazione dei prodotti di eccellenza; Le ricette del territorio brianzolo e lombardo;	

UNITA' N. 0 “BENVENUTI IN CLASSE TERZA”	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	terza

✓ Il sistema turismo ✓ Le imprese ricettive in Italia ✓ L'albergo oggi ✓ Il mondo del front office ✓ La fase ante al front office ✓ Le prenotazioni indirette ✓ Il check in ✓ Il live in ✓ Il check out e il post check out			
Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
Settembre/ottobre 23 ore	Lezione frontale, Lezione interattiva, Lezione multimediale, Lettura e analisi diretta di testi, Cooperative learning, Flipped Classroom, Problem solving, Brainstorming in classe; Attività di laboratorio	Libro di testo, Altri libri/approfondimenti multimediali, Schemi, Digital Board, Laboratorio e uso del pc,	Test semistrutturato; Risoluzione di problemi; Prova pratica; Interrogazione; Presentazione di lavori individuali alla classe
Verranno proposte alla classe contenuti disciplinari nella primissima parte dell'anno scolastico per impostare le basi del lavoro successivo. Le attività hanno come finalità: rendere coeso il gruppo classe e favorire la conoscenza tra gli studenti, provenienti da sezioni di primo biennio diverse. Le schede di recupero e consolidamento servono per la riattivazione di conoscenze pregresse, intese come prerequisiti essenziali per affrontare il nuovo anno scolastico e il riallineamento degli studenti.			

UNITA' 1: PRE-EXPERIENCE: LA RICHIESTA INFORMAZIONI	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	terza

Lezione 1 - La richiesta di informazioni

Il primo contatto tra cliente e struttura ricettiva

La presenza on line dell'hotel

I contatti diretti con l'albergo

Lezione 2: rispondere a una richiesta di informazioni

Il ruolo del front office

La risposta orale

La risposta scritta

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
Novembre/intero anno scolastico 23 ore	Lezione frontale, Lezione interattiva, Lezione multimediale, Lettura e analisi diretta di testi, Cooperative learning, Flipped Classroom, Problem solving, Brainstorming in classe; Attività di laboratorio Esperienze di Pcto in ambito di eventi	Libro di testo, Altri libri/approfondimenti multimediali, Schemi, Digital Board, Laboratorio e uso del pc,	Test semistrutturato; Risoluzione di problemi; Prova pratica; Interrogazione; Presentazione di lavori individuali alla classe
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 e nell'ambito di momenti professionali inerenti il Pcto ; 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 e gli stili più adatti a seconda della situazione		Identificare le doti e gli aspetti che caratterizzano il ruolo 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 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; La comunicazione scritta interna ed esterna e gli elementi della produzione; Il menu come biglietto da visita di un locale ristorativo

UNITA' N. 2 PRE-EXPERIENCE: BOOKING	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	Terza

Lezione 1: La prenotazione diretta

Il valore contrattuale della prenotazione
 La gestione della prenotazione diretta
 La prenotazione del cliente individuale
 La prenotazione del gruppo organizzato
 La gestione del lead time

Lezione 2: tecniche di gestione della prenotazione indiretta

La gestione dei clienti abituali
 Strumenti di autotutela dell'albergo
 Le tecniche di upselling, downselling e upgrade

Lezione 3: La prenotazione indiretta

Gli intermediari turistici
 Le agenzie di viaggio
 Altri intermediari on line
 I rapporti tra l'agenzia e l'azienda alberghiera
 Le forme di contratto
 La provvigione

Lezione 4: La registrazione della prenotazione indiretta

La prenotazione corporate
 La prenotazione con provvigione

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
1° quadrimestre 33 ore	Lezione frontale, Lezione interattiva, Lezione multimediale, Lettura e analisi diretta di testi, Cooperative learning, Flipped Classroom, Problem solving, Brainstorming in classe; Attività di laboratorio	Libro di testo, Altri libri/approfondimenti multimediali, Schemi, Digital Board, Laboratorio e uso del pc,	Test semistrutturato; Risoluzione di problemi; Prova pratica; Interrogazione; Presentazione di lavori individuali alla classe
Competenze	Abilità/Capacità	Conoscenze	
Gestire le procedure corrette inerenti la prenotazione diretta ed indiretta; Gestire le procedure corrette inerenti la prenotazione relativamente ad un gruppo; Utilizzare tecniche di promozione, vendita, commercializzazione ed occupazionali; Documentare le attività individuali e di gruppo relative alla prenotazione; Gestire le relazioni tra l'albergo e la realtà dell'intermediazione; Essere in grado di comprendere la tipologia di rapporto e di collaborazione tra adv e hotel	Presentarsi in servizio in modo adeguato Applicare le principali tecniche di comunicazione scritta o verbale con le diverse tipologie di clientela; Svolgere tutte le operazioni utilizzando in maniera corretta gli appositi registri, prospetti e stampati vari; Decodificare gli elementi che regolamentano le relazioni tra adv e hotel; Assistere il cliente nella fruizione del booking interpretandone preferenze e richieste	Il Linguaggio professionale e tecnico. Gli elementi e le fasi della prenotazione: individuale (diretta ed indiretta); Gli elementi contrattuali alla base del rapporto albergo-cliente; Le tecniche e le fasi della prenotazione per la gestione delle comitive; Le diverse tipologie di tariffe proposte dalla struttura e la loro applicazione Il ruolo e le funzioni dell'addetto al booking; Il mercato dell'intermediazione con particolare riferimento alle Ota;	

Utilizzare mezzi informatici e operare autonomamente; Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative	Fornire al cliente informazioni relative ai servizi dell'hotel e al territorio.	Gli elementi caratterizzanti un contratto di collaborazione tra le adv e hotel; Il cliente repeat e la sua importanza per l'albergo; Le specificità delle tecniche occupazionali e di promozione di vendita
---	---	---

MODULO N. 3 EXPERIENCE: CHECK IN	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	terza
<u>Lezione 1 – L'accoglienza degli ospiti</u> Prepararsi ad accogliere l'ospite L'accoglienza dell'ospite Le tecniche di vendita L'arrivo del cliente con prenotazione L'arrivo del cliente senza prenotazione L'arrivo del gruppo organizzato <u>Lezione 2: Le procedure di check in al front office</u> Le operazioni preliminari La registrazione del cliente individuale La registrazione del gruppo organizzato La registrazione del cliente di agenzia Il check in on line <u>Lezione 3: Le procedure di check in al back office</u> La trasmissione dei dati all'autorità di pubblica sicurezza Gli adempimenti statistici L'apertura del conto I tabulati di controllo Le comunicazioni agli altri reparti			
Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre 31 ore	Lezione frontale, Lezione interattiva, Lezione multimediale, Lettura e analisi diretta di testi, Cooperative learning, Flipped Classroom, Problem solving, Brainstorming in classe; Attività di laboratorio	Libro di testo, Altri libri/approfondimenti multimediali, Schemi, Digital Board, Laboratorio e uso del pc,	Test semistrutturato; Risoluzione di problemi; Prova pratica; Interrogazione; Presentazione di lavori individuali alla classe
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
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; Gestire le procedure corrette inerenti il check in;		Applicare tecniche di ricettività ed 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;	Il Linguaggio professionale e tecnico; Le tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali; I servizi offerti dalla struttura ricettiva;

Utilizzare tecniche di accoglienza dell'ospite; Applicare le disposizioni di legge in merito alla notifica/registrazione dell'ospite; Utilizzare mezzi informatici e operare autonomamente; Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative;	Svolgere tutte le operazioni utilizzando in maniera corretta gli appositi registri, prospetti e stampati; Simulare l'accoglienza e l'adempimento degli obblighi di legge per tutte le tipologie di ospite; Simulare il contatto con i reparti interessati al check in; Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste; Informare il cliente sui servizi disponibili ed extra, finalizzati a rendere gradevole la permanenza;	Le tecniche di gestione per l'accoglienza delle diverse tipologie di ospite: individuale (diretto – indiretto), walk in e di un gruppo; Il percorso del check in e gli strumenti di servizio; Le disposizioni di legge relative al servizio di alloggio; Le interazione tra il Front office e gli altri reparti dell'albergo.
---	---	---

UNITA' N. 4 EXPERIENCE: LIVE IN	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	terza
<u>Lezione 1 – I servizi del front office</u> I servizi offerti dall'albergo I servizi del FO: l'assistenza alla clientela I servizi del FO: la vigilanza <u>Lezione 2: I servizi degli altri reparti e i rapporti con il front office</u> Il food and beverage L'Housekeeping Il wellness Il settore congressuale Le pratiche di outsourcing Il questionario di gradimento dei servizi alberghieri <u>Lezione 3: La contabilità clienti</u> La registrazione degli extra Il giornale d'albergo			
Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre 28 ore	Lezione frontale, Lezione interattiva, Lezione multimediale, Lettura e analisi diretta di testi, Cooperative learning, Flipped Classroom, Problem solving, Brainstorming in classe; Attività di laboratorio	Libro di testo, Altri libri/approfondimenti multimediali, Schemi, Digital Board, Laboratorio e uso del pc,	Test semistrutturato; Risoluzione di problemi; Prova pratica; Interrogazione; Presentazione di lavori individuali alla classe
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze

Curare la fase in, applicando tecniche di comunicazione idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse cultura e, prescrizioni religiose ed altre esigenze; Utilizzare tecniche di assistenza nella fase del soggiorno del cliente; Utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle diverse situazioni operative; Identificare gli aspetti caratteristici nella ristorazione d'albergo quale strumento di vendita/marketing dell'intera proposta di una struttura ricettiva; acquisire la consapevolezza degli spazi operativi, dei servizi complementari e il loro funzionamento all'interno e all'esterno di un hotel	Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela; Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione; Simulare le procedure connesse alla fase live in, utilizzando strumenti digitali anche con ricerche in rete; 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; Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza, alla salute sui luoghi di lavoro, dell'ambiente e del territorio; Saper distinguere le diverse tipologie di offerta ristorativa e la loro capacità di cogliere nuovi aspetti della domanda di ristorazione;	Il Linguaggio professionale e tecnico; Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali; Tipologia di servizi offerti dalla struttura ricettiva; Normativa di tutela ed alla sicurezza del cliente; Gli aspetti negativi e positivi relativi alla tecnica dell'outsourcing per una struttura ricettiva; La domanda e l'offerta ristorativa in ambito alberghiero; La ristorazione in hotel; Le diverse tipologie di eventi congressuali e la loro organizzazione; La pratica del wellness in hotel
---	---	---

UNITA' N. 5 POST EXPERIENCE: CHECK OUT E POST CHECK OUT	Materia	Asse*	Classe
	Laboratorio di Accoglienza Turistica	scientifico–tecnologico	terza
<u>Lezione 1 – il check out</u> Prepararsi al check out I servizi per il cliente in partenza Tecniche di vendita al check out L'emissione del conto L'incasso del conto Il momento dei saluti <u>Lezione 2: la contabilità nel post chek out</u> La chiusura contabile La gestione dei conti sospesi <u>Lezione 3: i rapporti con i clienti dopo la partenza</u> La customer loyalty I rapporti con il singolo cliente I rapporti con l'utenza web			

Periodo/Durata	Metodologia	Strumenti	Verifiche
II° quadrimestre 31 ore	Lezione frontale, Lezione interattiva, Lezione multimediale, Lettura e analisi diretta di testi, Cooperative learning, Flipped Classroom, Problem solving, Brainstorming in classe; Attività di laboratorio	Libro di testo, Altri libri/approfondimenti multimediali, Schemi, Digital Board, Laboratorio e uso del pc,	Test semistrutturato; Risoluzione di problemi; Prova pratica; Interrogazione; Presentazione di lavori individuali alla classe
Competenze		Abilità/Capacità	Conoscenze
Gestire le procedure corrette inerenti la fase del check out; Utilizzare mezzi informatici e operare autonomamente nella gestione della contabilità cliente e relativa emissione del conto; Gestire la riscossione del conto con i principali mezzi di pagamento; Gestire tutta la documentazione relativamente ai conti sospesi		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 la fase di check out con l'adempimento degli obblighi di legge in relazione alla tipologia del cliente;	Il Linguaggio professionale e tecnico Tecniche di gestione del cliente individuale e di gruppo in partenza; I documenti fiscali e i mezzi di pagamento; L'IVA e la tassa di soggiorno; le principali tecniche di comunicazione nella fase post check out;

Emettere documentazione fiscale secondo la normativa vigente	Elaborare una strategia di fidelizzazione dei clienti	come gli ospiti possono diventare veicolo pubblicitario: le strategie on line e off line
Gestire la fase del commiato e la fidelizzazione di un ospite anche utilizzando strumenti digitali e la rete		Pacchetto office (Excel)

Per quanto concerne le UDA si rimanda alla programmazione di classe.

Inglese (compresenza)

Inglese, collegando la disciplina al ciclo cliente, la programmazione include:

- Lessico e funzioni comunicative per ogni fase del ciclo cliente: richieste di informazioni, prenotazioni, accoglienza al check-in, assistenza durante il soggiorno, gestione reclami, saluti e follow-up.
- Testi di microlingua e role-play in contesti professionali: email di prenotazione e risposta, dialoghi al front office, informazioni su itinerari, servizi alberghieri e trasporti.
- Uso di piattaforme e canali digitali tipici del turismo (siti di prenotazione, recensioni, social, OTA) per sviluppare listening/reading e produzione scritta/orale mirata al cliente.

Storia dell'arte (compresenza)

- Riconoscere e collocare opere, monumenti e beni culturali nel loro contesto storico-artistico e geografico, con particolare attenzione al territorio in cui opera l'istituto.
- Utilizzare un lessico artistico corretto per descrivere un'opera e trasformare questa descrizione in una possibile spiegazione per il turista (guida, scheda, breve presentazione).
- Progettare semplici itinerari di turismo culturale che integrino luoghi d'arte, storia locale e risorse paesaggistiche, in coerenza con le competenze dell'indirizzo turistico-alberghiero.