

Istituto di Istruzione Superiore “Arturo Prever” - Pinerolo

Anno Scolastico 2024-2025

PIANO DI LAVORO

CLASSI PRIME E SECONDE

DIPARTIMENTO di Accoglienza e Promozione Turistica

Docenti:

Prof. Cadei Fernando, Prof.ssa Spadafora Daniela

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: Turismo, enogastronomia e Made in Italy

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
17	Eseguire compiti semplici per la realizzazione di eventi enogastronomici e culturali in contesti strutturali e secondo criteri prestabiliti.	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare le diverse tipologie di turisti e di turismo • Identificare le caratteristiche di una destinazione turistica • Individuare gli elementi che compongono il prodotto turistico 	<ul style="list-style-type: none"> • La definizione di turismo • Le tipologie di turisti e di turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1 Il turismo e i suoi effetti sul territorio • Lezione 2 Il turismo del Made in Italy
18	Applicare i principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturali e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.	<ul style="list-style-type: none"> • Agire in modo autonomo e responsabile. • Risolvere i problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare le risorse ambientali del proprio territorio Individuare le risorse storico-artistiche e culturali del proprio territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • La destinazione turistica • Le attrattive e culturali del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 3 Destinazione turistica e professioni del turismo

Periodo di svolgimento: settembre-ottobre

Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: Le imprese Ricettive					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
I 1	Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. • Risolvere i problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare le strutture ricettive e di ospitalità • Riconoscere le differenze tra i vari tipi di struttura ricettiva • Identificare le peculiarità delle diverse strutture ricettive semoventi 	<ul style="list-style-type: none"> • La classificazione delle strutture ricettive • Le tipologie di strutture ricettive • Le strutture ricettive semoventi 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezioni 1: Le strutture alberghiere e para-alberghiere • Lezioni 2: Le strutture extralberghiere • Lezioni 3: Le strutture ricettive all'aperto e strutture emozionali •
Periodo di svolgimento: Ottobre-Novembre					
Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: L'ALBERGO					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
I 1	Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. Risolvere i problemi.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi e dei servizi di un hotel • Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera Identificare i differenti servizi complementare in hotel	<ul style="list-style-type: none"> • Gli spazi e reparti di un hotel • Le camere d'albergo • I servizi alberghieri principali e complementari • La ristorazione in hotel 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1 : La struttura dell'albergo • Lezione 2: Classificazione e organizzazione dell'albergo • Lezione 3 : Gestione della sicurezza e rispetto dell'ambiente
I 2	Applicare procedure standard di gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi di filiera in contesti strutturati e noti.				
Periodo di svolgimento: Gennaio					
Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA					
Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: LA ROOM DIVISION (SETTORE Camere)					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
I 1	Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l’informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. Risolvere i problemi.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare le principali figure presenti nell’organigramma • Riconoscere le figure e le funzioni del personale del front office • Identificare le figure e le funzioni del settore housekeeping e Concierge 	<ul style="list-style-type: none"> • L’organizzazione e la room division • Il reparto front e back office e le risorse umane che vi operano • Il servizio housekeeping: funzioni e personale 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1: L’organizzazione e l’attività della room division • Lezione 2: L’housekeeping e Concierge • Lezione 3: Front Office: come comportarsi (Novembre)
I 3	Applicare procedure di base relative all’igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e sotto supervisione.				
Periodo di svolgimento: Novembre- Gennaio-Febbraio					
Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: LE TECNICHE DI COMUNICAZIONE

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
I 1	Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicare • Progettare • Gire in modo autonomo e responsabile Imparare ad imparare	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire un semplice dialogo al front office • Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono 	<ul style="list-style-type: none"> • Il processo comunicativo e la comunicazione verbale e non verbale • La comunicazione al front office • L'empatia e l'assertività • La comunicazione telefonica 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1: La comunicazione interpersonale • Lezione 2: La comunicazione professionale • Lezione 3: La comunicazione telefonica • Lezione 4: La comunicazione scritta
I 6	Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturali e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.				
I 9	Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di Hospitality Management, assicurando la conformità delle attività svolte				

Periodo di svolgimento: dicembre/gennaio

Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: IL CICLO CLIENTE: LA FASE ANTE

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
<p>I 6</p> <p>I 9</p>	<p>Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturali e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.</p> <p>Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di Hospitality Management, assicurando la conformità delle attività svolte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. • Risolvere i problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Le fasi operative • La prenotazione, la simbologia e gli arrangiamenti • L'iter della prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1: La prenotazione • Lezione 2: Dalle informazioni al calcolo del prezzo • Lezione 3: dalla proposta all'archiviazione • Lezione 4: Le variazioni della prenotazione
Periodo di svolgimento: Marzo/Aprile/Maggio/Giugno					
Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

**Titolo dell'UDA: Puliti, informati e
professionale. Si rimanda al format dell'UDA,
consultabile**

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

**Titolo dell'UDA: “Conserviamoci” sani con una buona colazione
Si rimanda al format dell'UDA, consultabile**

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

PIANO DI LAVORO CLASSI Prima

PIANO DI LAVORO CLASSI Seconde

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: LA COMUNICAZIONE IN HOTEL					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
I 6 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.	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	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicare • Progettare • Gire in modo autonomo e responsabile • Imparare ad imparare 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestire un semplice dialogo al front office • Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono 	<ul style="list-style-type: none"> • Il processo comunicativo e la comunicazione verbale e non verbale • La comunicazione al front office • L'empatia e l'assertività • La comunicazione telefonica 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1: La comunicazione • Lezione 2: La comunicazione al front office • Lezione 3: L'empatia e l'assertività • Lezione 4: La comunicazione telefonica (2 ore mese di aprile)
Periodo di svolgimento: settembre/ottobre					
Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

PIANO DI LAVORO CLASSI Seconde

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: Promuovere il turismo nel territorio					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
8 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.	acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche e artistiche nel proprio territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. • Risolvere i problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare le diverse tipologie di turisti e di turismo • Identificare le caratteristiche di una destinazione turistica • Individuare gli elementi che compongono il prodotto turistico • Identificare le risorse ambientali del proprio territorio Individuare le risorse storico-artistiche e culturali del proprio territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • La definizione di turismo • Le tipologie di turisti e di turismo • La destinazione turistica • Le attrattive e culturali del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1 Il turismo • Lezione 2 Le tipologie di turismo • Lezione 3 La destinazione turistica • Lezione 4 Le attrattive naturali • Lezione 5 Le attrattive culturali
Periodo di svolgimento: da novembre a giugno					
Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

PIANO DI LAVORO CLASSI Seconde

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: LA PRENOTAZIONE

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
n. 9 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.	Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. • Risolvere i problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Le fasi operative • La prenotazione, la simbologia e gli arrangiamenti • L'iter della prenotazione • Gli intermediari • Il booking online 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 di svolgimento: ottobre

Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico

PIANO DI LAVORO CLASSI Seconde

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: IL CHECK IN

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
n. 9 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.	Gestire in modo consapevole la fase del check-in, utilizzando gli strumenti e la modulistica di settore	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. • Risolvere i problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere i clienti con e senza prenotazione • Gestire correttamente la procedura di check-in utilizzando gli strumenti a disposizione 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accoglienza del cliente • La procedura di check-in per clienti con prenotazione, senza prenotazione e gruppi • La registrazione di legge 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 di svolgimento: dicembre-gennaio

Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico

PIANO DI LAVORO CLASSI Seconde

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: IL LIVE IN

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
n. 9 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 durante la sua permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. • Risolvere i problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire informazioni sui servizi dell'hotel e sul territorio • Svolgere correttamente le operazioni di live-in • Essere in grado di gestire un semplice reclamo 	<ul style="list-style-type: none"> • I servizi offerti dall'albergo e dal territorio • Le responsabilità dell'albergatore • Il conto d'albergo • La reputazione dell'hotel 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 di svolgimento: Febbraio-marzo

Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico

PIANO DI LAVORO CLASSI Seconde

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: IL CHECK-OUT

Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
<p>n. 9</p> <p>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.</p>	<p>Gestire la fase del check-out, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia di ospite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisire ed interpretare l'informazione. • Comunicare • Individuare collegamenti e relazioni • Agire in modo autonomo e responsabile. • Risolvere i problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione 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 	<ul style="list-style-type: none"> • La parte del cliente • I mezzi di pagamento • La fatturazione elettronica • Il back office 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1 La partenza del cliente • Lezione 2 Il pagamento del conto • Lezione 3 La fatturazione elettronica • Lezione 4 Il back office

Periodo di svolgimento: Aprile/maggio

Strumenti di lavoro (ad es. appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico

PIANO DI LAVORO CLASSI Seconde

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: Uniti contro lo spreco alimentare

Si rimanda al format dell'UDA, consultabile

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale

Titolo dell'UDA: Enogastronomia locale.

Si rimanda al format dell'UDA, consultabile

PIANO DI LAVORO CLASSI Seconde

1) Ore di lavoro settimanali/annuali:

Classe	Ore settimanali	Ore annuali previste (con eventuale compresenza)
Prime	2 ore settimanali	66 ore
Seconde	2 ore settimanali (in tutte le seconde 1 ora di compresenza con Sala e Vendita. In 2A 3 ore di cui 1 in compresenza con Sala e Vendita e 1 ora con Inglese)	66 ore (2B 99 ore)

2) Libri di testo adottati :

CLASSI PRIME/ SECONDE: nessun libro adottato

3) Strumenti di lavoro (libri, dispense, fotocopie, sussidi audiovisivi e informatici, ecc.):

- ✓ **AUDIOVISIVI**
- ✓ **RIVISTE DI SETTORE**
- ✓ **FOTOCOPIE E APPUNTI**
- ✓ **MODULISTICA**

4) Finalità generali dello studio della disciplina:

Il docente di “Laboratorio di servizi di accoglienza turistica” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”, risultati di apprendimento che lo mettono in grado di: *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; sovrintendere all’organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico- alberghiere; attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto*

5) Finalità specifiche dello studio della disciplina:

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

- **utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario**
- **utilizzare e produrre testi multimediali**

L'articolazione dell'insegnamento di "Laboratorio di servizi di accoglienza turistica" in conoscenze e abilità è di seguito indicata quale orientamento per la progettazione didattica del docente in relazione alle scelte compiute nell'ambito della programmazione collegiale del Consiglio di classe

La disciplina si sviluppa in stretta correlazione con gli insegnamenti dell'Area generale e d'indirizzo. Fondamentale appare la connessione con la lingua italiana e le lingue straniere. L'organizzazione di opportuni laboratori di simulazione consente agli studenti di verificare le abilità comunicativo-relazionali possedute.

6) Metodologie utilizzate (lezione frontale, lezione interattiva e/o partecipata, cooperative learning, spiegazioni e/o attività pratiche, ecc.):

Lezione frontale, attività pratica al Front office e al Back office, attività pratica in aula Pc

7) Strategie per il recupero:

Riduzione del carico di lavoro teorico e approfondimento della parte pratica.

8) STRUMENTI DI VALUTAZIONE, E NUMERO MINIMO PROVE QUADRIMESTRALI

- Esercitazioni pratiche
- Lavori di gruppo
- Prove strutturate e semistrutturate
- Verifiche scritte/orali
- Test con domande chiuse e aperte

Minimo tre valutazioni a quadrimestre

9)

CRITERI DI VALUTAZIONE

Per la valutazione finale si terrà conto di tre principali aspetti:

- Costanza o continuo progresso nell'interesse e nell'andamento della materia;
- Maggiore importanza all'attività pratica
- Puntualità nei doveri scolastici, come avere la divisa nelle ore pratiche o portare il materiale didattico durante le lezioni.

10) GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEL DIPARTIMENTO (nel caso di discipline con valutazione sia scritta che orale, inserire entrambe le griglie)

DESCRIPTORI	VOTI	CONOSCENZE	COMPETENZE	CAPACITA'
Eccellente / Ottimo	10-9	Complete,organiche, articolate e con approfondimenti autonomi e personali	Applica le conoscenze in modo corretto e autonomo anche a problematiche complesse. Espone in modo fluido e utilizza i linguaggi specifici. Compie analisi approfondite e individua correlazioni precise .	Rielabora in modo corretto,completo ed autonomo ed opera opportuni collegamenti disciplinari e interdisciplinari.
Buono	8	Complete e con alcuni approfondimenti autonomi.	Applica le conoscenze i a problematiche articolate. Espone in modo corretto e con proprietà linguistica	Rielabora in modo corretto,completo ed esauriente ed opera qualche collegamento fra i contenuti.
Discreto	7	Complete,se guidato sa approfondire.	Applica autonomamente le conoscenze. Espone in modo corretto e linguisticamente appropriato, compie analisi con coerenza	Rielabora in modo corretto le informazioni e gestisce le situazioni in modo adeguato.
Sufficiente	6	Essenziali e per le linee generali	Applica le conoscenze senza fare errori sostanziali, si esprime in modo semplice ma corretto.	Sa gestire le informazioni essenziali.
Insufficiente	5	Limitate e superficiali	Applica le conoscenze con alcuni errori, si esprime in modo impreciso	Si muove in difficoltà fra i contenuti.
Gravemente Insufficiente	4	Lacunose o parziali	Applica le minime conoscenze se guidato,	Non si orienta opportunamente fra i

			ma con errori; si esprime in modo scorretto e improprio	contenuti
Totalmente insufficiente	3-2-1	Nessuna o frammentarie e/o gravemente lacunose	Nessuna o minime, ma con gravi errori; si esprime in modo scorretto e improprio.	Nessuna

Candidato /a	classe
---------------------	---------------

Simulazione caso n.	<div> <div> <div>ANTE ()</div> <div>CHECK-IN ()</div> <div>LIVE-IN ()</div> <div>CHECK-OUT ()</div> <div>POST ()</div> </div> <div>Fase Operativa:</div> </div>
---------------------	---

LA DIVISA E LA PRESENZA curata- disordinata	molto curata-
0 1 2 3 4 5	
IL PORTAMENTO impacciato	disinvolto -corretto- non sempre corretto -
0 1 2 3 4 5	
L'IGIENE PERSONALE idonea- trascurata	molto curata- curata -
0 1 2 3 4 5	
IL COMPORTAMENTO aggressivo- timido	disinvolto- attento-corretto- corretto- incontrollato-
0 1 2 3 4 5	
LA VOCE	gradevole-indifferente-

sgradevole timorosa	
	0 1 2 3 4 5
L'ESPRESSIONE DEL VOLTO sufficiente esitante	scorrevole- sicura-
	0 1 2 3 4 5
IL REGISTRO LINGUISTICO corretto- scorretto	professionale- distaccato- sostenuto- amichevole- non sempre
	0 1 2 3 4 5
IL VOCABOLARIO non idoneo	ricco –corretto- scorretto-limitato-
	0 1 2 3 4 5
ABILITA' PROFESSIONALI non adeguate	ottime- soddisfacenti – sufficienti- limitate-
	0 1 2 3 4 5
APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE insufficiente- adeguata	ottimale- soddisfacente- sufficiente-
	0 1 2 3 4 5
Punteggio globale ottenuto :	_____50 VALUTAZIONE IN CENTESIMI
/100	
50 corrisponde a 100	quindi $100 \times \text{punteggio ottenuto} : 60 = \text{VALUTAZIONE}$

Pinerolo, 5 Novembre 2024

I docenti di Accoglienza e Promozione Turistica:

Prof. Cadei Fernando

Prof.ssa Spadafora Daniela