



**ISTITUTO PROFESSIONALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E RISTORAZIONE
"S. MARTA"**

*Strada delle Marche, 1 - 61122 Pesaro Tel. 0721/37221 Fax 0721/31924
C.F. n.92059320413*

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

A.S. 2021/2022

DIPARTIMENTO

LABORATORIO SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA

- **Imparare ad imparare:** organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione e di formazione (formale, non formale ed informale), anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio metodo di studio e di lavoro.
- **Progettare:** elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività di studio e di lavoro, utilizzando le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi e realistici e le relative priorità, valutando i vincoli e le possibilità esistenti, definendo strategie di azione e verificando i risultati raggiunti.
- **Comunicare**
 - comprendere messaggi di genere diverso (quotidiano, letterario, tecnico, scientifico) e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali)
 - rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) e diverse conoscenze disciplinari, mediante diversi supporti (cartacei, informatici e multimediali).
- **Collaborare e partecipare:** interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.
- **Agire in modo autonomo e responsabile:** sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità.
- **Risolvere problemi:** affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline.
- **Individuare collegamenti e relazioni:** individuare e rappresentare, elaborando argomentazioni coerenti, collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti diversi, anche appartenenti a diversi ambiti disciplinari, e lontani nello spazio e nel tempo, cogliendone la natura sistemica, individuando analogie e differenze, coerenze ed incoerenze, cause ed effetti e la loro natura probabilistica.
- **Acquisire ed interpretare l'informazione:** acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta nei diversi ambiti ed attraverso diversi strumenti comunicativi, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni.

FINALITA' DELLA MATERIA

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato nell'articolazione "Accoglienza turistica" consegue le seguenti competenze:

- 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.

CLASSE PRIMA

Per quanto riguarda le classi prime i docenti nei primi giorni di scuola effettueranno attività di accoglienza nella quale ci si presenterà agli studenti, ci si conoscerà e verrà presentata la materia e il programma che verrà svolto durante l'anno, illustrati gli obiettivi, i metodi e gli strumenti utilizzati, le modalità di verifica e valutazione, le modalità di recupero e gli eventuali sbocchi professionali per chi al terzo anno sceglierà questo indirizzo. Gli allievi inoltre saranno accompagnati alla visita dei laboratori all'interno dell'Istituto e ribadite le norme di comportamento.

I docenti inoltre effettueranno un test d'ingresso orale o scritto per conoscere gli allievi, le loro conoscenze di base e il livello generale di partenza della classe.

Il libro di testo in adozione è: "*Benvenuti-Welcome*" + *supereserciziario* edito da Paramond autori Lucia Evangelisti e Paola Malandra.

Gli argomenti che verranno svolti sono i seguenti:

1° Quadrimestre:

PROMUOVERE IL TURISMO NEL TERRITORIO

- il turismo
- le tipologie di turismo

LE STRUTTURE RICETTIVE

- la classificazione legislativa delle strutture ricettive in Italia
- le tipologie di strutture ricettive
- le strutture ricettive extralberghiere

I SERVIZI DELL'HOTEL

- l'albergo: caratteristiche e spazi operativi
- le camere d'albergo
- i servizi complementari
- l'housekeeping
- modulistica: foglio movimento camere, ordini di servizio

IL FRONT OFFICE

- l'accoglienza in hotel
- l'etica professionale
- il front e back office

Compresenza con laboratorio di informatica: basi del programma word scrittura e tabelle

2° Quadrimestre:

LA COMUNICAZIONE IN HOTEL

- la comunicazione
- la comunicazione al front office
- l'empatia e l'assertività
- la comunicazione telefonica
- modulistica: foglio comunicazioni e registro sveglie

LA PRENOTAZIONE

- il booking in hotel
- l'iter della prenotazione
- la registrazione delle prenotazioni
- modulistica. Foglio prenotazioni, rooming list, planning a reticolo

IL CHECK IN

- l'accoglienza del cliente
- la procedura di check in base al tipo di cliente: con prenotazione, senza prenotazione e di gruppo
- le registrazioni di legge
- modulistica: lista arrivi del giorno, welcome card, scheda alloggiati, modello Istat C/59G.

Compresenza con laboratorio di informatica: welcome card, rooming list, creazione volantini, Hotel 2000

OBIETTIVI INTERDISCIPLINARI

- capacità di relazionarsi rispetto alla classe e agli insegnanti
- capacità di rispettare le regole e di contribuire alla vita scolastica
- capacità di attenzione, concentrazione e memorizzazione
- capacità di esprimere le proprie idee in una discussione
- capacità di organizzare il lavoro personale

OBIETTIVI TRASVERSALI (socio affettivi e cognitivi)

Obiettivi socio affettivi, comportamentali, operativi:

- rispettare le regole
- collaborare con compagni e insegnanti
- partecipare alla vita scolastica
- impegno nello studio, attenzione e concentrazione
- autonomia e metodo di studio

Obiettivi cognitivi:

- capacità di analizzare, selezionare e sistemare informazioni
- capacità di riconoscere relazioni
- capacità di sintesi e valutazione
- capacità di astrarre e generalizzare
- capacità di utilizzare strumenti logici e di operare per problemi
- capacità di lettura e di comprensione del testo
- capacità di organizzare una comunicazione orale e scritta coesa e coerente
- capacità di conoscere, comprendere e utilizzare i linguaggi specifici

Prerequisiti:

- capacità di comprendere un messaggio orale, scritto e grafico;
- capacità di esporre in maniera semplice un contenuto.

OBIETTIVI FINALI DELLA DISCIPLINA:

CONOSCENZE

- conoscere la definizione di turismo e le tipologie di turisti e di turismo
- conoscere le caratteristiche del fenomeno turistico
- conoscere le caratteristiche del turismo di oggi
- conoscere le caratteristiche delle diverse tipologie di turismo
- conoscere le risorse naturalistiche, le località d'arte e di interesse turistico del proprio territorio
- conoscere i requisiti e la procedura di classificazione legislativa delle strutture ricettive in Italia
- conoscere le caratteristiche delle diverse tipologie di strutture ricettive
- conoscere gli spazi e i reparti di un albergo
- conoscere i servizi alberghieri principali e complementari di un albergo
- conoscere le diverse tipologie di camere

- conoscere le principali figure professionali in un hotel
- conoscere la struttura, le attrezzature, le funzioni e il personale del reparto front office
- conoscere le norme di etica professionale e le principali norme igieniche previste per il personale alberghiero
- conoscere l'organigramma e la funzionalità dei vari reparti dell'albergo con particolare attenzione al front office
- conoscere le regole di una corretta comunicazione al front office sia al banco che al telefono
- conoscere le operazioni relative al front-desk e back office
- conoscere le operazioni relative alla fase di booking, check in
- conoscere la corretta terminologia tecnica del settore turistico alberghiero
- conoscere la modulistica di base dei reparti del front office

COMPETENZE

- riconoscere le differenze delle varie tipologie di strutture ricettive e conoscerne i criteri di classificazione
- acquisire consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa all'interno di un albergo
- sapersi adeguare alle regole del settore
- essere in grado di utilizzare le corrette forme di saluto e benvenuto
- sapersi esprimere verbalmente in maniera corretta e formale anche se in modo semplice con la terminologia tecnica in base all'interlocutore e all'occasione
- saper eseguire le operazioni di base al front office legate alla fase di prenotazione ed al check in
- saper utilizzare il programma Word

CAPACITA'/ABILITA'

- individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia
- riconoscere le risorse ambientali, storiche, artistiche e culturali del proprio territorio
- identificare le strutture ricettive e di ospitalità e saperne riconoscere le differenze
- identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel
- decodificare un semplice organigramma d'albergo
- identificare i principali strumenti e le attrezzature presenti al front office
- riconoscere le figure e le funzioni del personale del front office
- identificare le doti fondamentali degli addetti al front office
- rispettare l'ordine e la precisione nel lavoro assegnato curando l'igiene personale
- interpretare e saper usare la simbologia di base usata nei reparti
- gestire in modo semplice un dialogo al front office o rispondere ad una telefonata
- sintetizzare un messaggio e saperlo scrivere e trasmettere correttamente

Obiettivi minimi da raggiungere al termine dell'anno scolastico a cui viene attribuita la sufficienza (conoscenze, competenze e capacità):

- conoscere la terminologia turistica e le caratteristiche del fenomeno turistico
- conoscere le principali tipologie di turismo
- saper riconoscere le principali tipologie di strutture ricettive
- sapersi orientare negli spazi operativi e servizi di un albergo
- conoscere le principali figure professionali all'interno di un albergo
- conoscere le caratteristiche delle tipologie di camere
- conoscere le attrezzature, i reparti, i compiti e i responsabili del front office
- interpretare la simbologia di base usata nei reparti
- sapersi esprimere in modo semplice con la terminologia tecnica
- far uso delle forme di saluto e benvenuto
- conoscere le regole di base per comunicare in maniera corretta con un cliente al banco ed al telefono
- sapersi esprimere in modo semplice ma corretto

- rispettare l'ordine e la precisione del lavoro assegnato
- essere in grado di distinguere le principali operazioni relative al front-desk e back office
- essere in grado di distinguere le operazioni relative alle fasi di booking e check-in
- saper eseguire le operazioni di base al front office legate alla fase di prenotazione ed al check in
- essere in grado di utilizzare le funzioni di base del programma Word

Metodi: lezione frontale e dialogata in presenza o tramite Google Meet, ricerche, lavori individuali e di gruppo, esercitazioni pratiche, visione di video esplicativi, simulazioni e visite aziendali.

Strumenti: libro di testo, quaderno di ricevimento, schemi, modulistica del settore, fotocopie di materiale integrativo, esercizi, LIM, aula di informatica, video di You Tube e del libro di testo in dotazione, link utili all'approfondimento, cataloghi del settore e visite aziendali, Classroom, registro elettronico.

Verifiche: nell'arco di ogni quadrimestre verranno svolte verifiche scritte e pratiche in presenza, test scritti tramite Google Moduli, verifiche orali individuali e di gruppo in presenza o tramite Google Meet, valutazione dei compiti assegnati e controllo del materiale.

Modalità del recupero: durante l'anno scolastico in itinere verranno svolte se necessario ore per attività di ripasso e recupero per tutta la classe. Inoltre è prevista una pausa didattica fra la fine del primo quadrimestre e l'inizio del secondo per ripassare e recuperare gli argomenti già svolti.

Raccordi interdisciplinari: durante l'anno scolastico verrà svolta un'ora di compresenza in laboratorio di informatica con il docente pratico di informatica, in tale occasione verranno fornite le basi per l'utilizzo di word e svolte esercitazioni pratiche della disciplina.

Ed. civica

- Il turismo enogastronomico e i prodotti del territorio della provincia di pesaro-Urbino 1h
- L'etica professionale 1h
- La sicurezza sul lavoro e la prevenzione dei rischi al front office 1h
- La comunicazione verbale e non verbale 1h

CLASSE SECONDA

Per quanto riguarda le classi seconde i docenti nei primi giorni illustreranno i contenuti che verranno svolti durante l'anno, gli obiettivi, i metodi, gli strumenti utilizzati, le modalità di verifica e valutazione, le modalità di recupero e ribadite le norme di comportamento e gli eventuali sbocchi professionali per chi al terzo anno sceglierà questo indirizzo visto che durante l'anno scolastico gli allievi dovranno indicare la loro scelta.

Inoltre nei primi giorni di scuola tutti gli insegnanti provvederanno ad effettuare un test d'ingresso orale o scritto e nelle prime settimane a ripassare i contenuti fondamentali del primo anno di corso per cercare di uniformare e potenziare le conoscenze di tutta la classe.

Nelle classi seconde il libro di testo resta per scorrimento quello in adozione per il primo anno che è: "*Benvenuti-Welcome*" + *supereserciziario* edito da Paramond autori Lucia Evangelisti e Paola Malandra.

Gli argomenti che verranno svolti sono i seguenti:

1° Quadrimestre:

RIPASSO

- argomenti di base del primo anno

LA COMUNICAZIONE IN HOTEL

- la comunicazione
- la comunicazione al front office
- la comunicazione telefonica
- modulistica: il foglio comunicazioni

LA COMUNICAZIONE SCRITTA IN HOTEL

- l'immagine attraverso la grafica: elaborazione grafica del menù, locandine e dépliant

LA PRENOTAZIONE

- il booking in hotel
- le tariffe e il listino prezzi
- l'iter della prenotazione
- gli intermediari
- il booking online
- la registrazione delle prenotazioni
- modulistica: il foglio prenotazioni, la rooming list, il planning a reticolo, la ricevuta di caparra, il voucher

Compresenza con laboratorio di informatica: ripasso basi word e tabelle, corrispondenza alberghiera, menù cartacei e con Qr code.

Esercitazioni al front office della scuola come da progetto "In realtà... front office"

2° Quadrimestre:

IL CHECK IN

- l'accoglienza del cliente
- la procedura di check in base al tipo di cliente: con prenotazione, senza prenotazione e di gruppo
- le registrazioni di legge
- il trattamento dei dati personali
- modulistica: lista arrivi del giorno, registro arrivi e partenze, welcome card, comunicazioni ai reparti, foglio movimento camere, room rack, scheda alloggiati, modello Istat C/59G

IL LIVE IN

- l'assistenza dell'ospite
- la custodia valori

- il conto d'albergo
- i reclami e la reputazione dell'hotel
- modulistica:, buoni addebito, conto cliente

IL CHECK OUT (cenni)

- la partenza del cliente
- il pagamento del conto

Compresenza con laboratorio di informatica: menù cartacei e con Qr code, itinerari cartacei e/o tramite google maps e Hotel 2000

Esercitazioni al front office della scuola come da progetto "In realtà... front office"

OBIETTIVI INTERDISCIPLINARI

- capacità di relazionarsi rispetto alla classe e agli insegnanti
- capacità di rispettare le regole e di contribuire alla vita scolastica
- capacità di attenzione, concentrazione e memorizzazione
- capacità di esprimere le proprie idee in una discussione
- capacità di organizzare il lavoro personale

OBIETTIVI TRASVERSALI (socio affettivi e cognitivi)

Obiettivi socio affettivi, comportamentali, operativi:

- rispettare le regole
- collaborare con compagni e insegnanti
- partecipare alla vita scolastica
- impegno nello studio, attenzione e concentrazione
- autonomia e metodo di studio

Obiettivi cognitivi:

- capacità di analizzare, selezionare e sistemare informazioni
- capacità di riconoscere relazioni
- capacità di sintesi e valutazione
- capacità di astrarre e generalizzare
- capacità di utilizzare strumenti logici e di operare per problemi
- capacità di lettura e di comprensione del testo
- capacità di organizzare una comunicazione orale e scritta coesa e coerente
- capacità di conoscere, comprendere e utilizzare i linguaggi specifici

Prerequisiti:

- conoscere la struttura dell'albergo e i principali settori operativi;
- conoscere le principali figure professionali;
- conoscere le norme di etica professionale e saper adottare un comportamento consono al ruolo ricoperto;
- usare le corrette forme di saluto e benvenuto;
- sapersi esprimere in modo semplice ma corretto.

OBIETTIVI FINALI DELLA DISCIPLINA:

CONOSCENZE

- conoscere i reparti dell'albergo e il relativo personale
- conoscere le operazioni relative al front-desk e back office
- conoscere le operazioni relative alla fase di booking, check in, live in, check out e post check out
- conoscere le principali funzioni di un'agenzia viaggi

- conoscere i servizi che un albergo può mettere a disposizione della clientela durante il soggiorno in hotel
- conoscere la corretta terminologia tecnica del settore turistico alberghiero
- conoscere le regole di una corretta comunicazione al front office sia al banco che al telefono
- conoscere la modulistica di base dei reparti del front office

COMPETENZE

- essere in grado di interpretare la simbologia usata nei reparti
- usare la terminologia tecnica specifica del settore
- saper eseguire le operazioni al front office
- comprendere l'importanza del rapporto di collaborazione e sinergia tra i reparti di un albergo al fine di offrire un servizio di qualità e di garantire la soddisfazione della clientela

CAPACITÀ/ABILITÀ

- saper compilare e utilizzare la modulistica, le attrezzature e gli strumenti di base necessari allo svolgimento del lavoro al front office
- saper utilizzare il pacchetto Microsoft Office
- sapersi esprimere verbalmente in maniera corretta e formale in base all'interlocutore e all'occasione
- interpretare e saper usare la simbologia di base usata nei reparti
- identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono
- sintetizzare un messaggio e saperlo scrivere e trasmettere correttamente
- saper organizzare il proprio lavoro adottando un comportamento professionale adeguato al ruolo ricoperto

Obiettivi minimi da raggiungere al termine dell'anno scolastico ai quali viene attribuita la sufficienza (conoscenze, competenze e capacità):

- conoscere i reparti dell'albergo e i relativi responsabili
- essere in grado di distinguere le principali operazioni relative al front-desk e back office
- essere in grado di distinguere le operazioni relative alle fasi di booking, check-in, live-in, check-out e post check out
- saper svolgere le operazioni elementari delle fasi operative al front office
- sapersi orientare e riconoscere la modulistica dei reparti del front office
- essere in grado di utilizzare le funzioni di base del pacchetto Microsoft Office e Canva
- sapersi presentare in modo adeguato al proprio ruolo
- sapersi esprimere verbalmente in maniera corretta e formale
- essere in grado di rispondere ad una telefonata e prendere un messaggio
- capire le richieste e sapersi organizzare nel rispetto delle consegne e degli spazi operativi fruibili
- conoscere la terminologia tecnica di base del settore

Metodi: lezione frontale e dialogata in presenza o tramite Google Meet, ricerche, lavori individuali e di gruppo, esercitazioni pratiche, visione di video esplicativi, simulazioni e visite aziendali.

Strumenti: libro di testo, quaderno di ricevimento, schemi, modulistica del settore, fotocopie di materiale integrativo, esercizi, LIM, aula di informatica, video di You Tube e del libro di testo in dotazione, link utili all'approfondimento, cataloghi del settore e visite aziendali, Classroom, registro elettronico.

Verifiche: nell'arco di ogni quadrimestre verranno svolte verifiche scritte e pratiche in presenza, test scritti tramite Google Moduli, verifiche orali individuali e di gruppo in presenza o tramite Google Meet, valutazione delle esercitazioni al front office della scuola, valutazione dei compiti assegnati e controllo del materiale.

Modalità del recupero: durante l'anno scolastico in itinere verranno svolte se necessario in presenza o tramite Google Meet ore per attività di ripasso e recupero per tutta la classe. Inoltre è prevista una pausa didattica fra la fine del primo quadrimestre e l'inizio del secondo per ripassare e recuperare gli argomenti già svolti.

Raccordi interdisciplinari: nell'arco dell'anno scolastico verrà svolta un'unità didattica di apprendimento multidisciplinare denominata "Per una maggiore sostenibilità" di circa 6 ore.

Un'ora delle due ore settimanali viene svolta al laboratorio di informatica con il docente ITP di laboratorio di informatica per migliorare la conoscenza e l'utilizzo corretto del pacchetto Microsoft Office e Canva per svolgere delle esercitazioni pratiche della materia.

Inoltre come da progetto "In realtà... front office" da novembre a maggio gli alunni delle classi seconde a gruppi di due alla volta, un giorno alla settimana per tre ore consecutive svolgeranno attività pratiche di accoglienza al front office della scuola, forniranno informazioni all'utenza, forniranno supporto e assistenza alle attività di segreteria e gestiranno le telefonate presso il centralino telefonico seguiti dal personale preposto (collaboratori scolastici e/o assistenti tecnici).

Ed. civica

- La promozione del territorio e i prodotti, piatti e vini tipici della Provincia di Pesaro-Urbino 2h
- La tutela della privacy 1h

CLASSE TERZA

Per quanto riguarda la classe terza il docente nei primi giorni illustrerà i contenuti che verranno svolti durante l'anno, gli obiettivi, i metodi, gli strumenti utilizzati, le modalità di verifica e valutazione, le modalità di recupero e ribadite le norme di comportamento e gli sbocchi professionali.

Inoltre nei primi giorni di scuola l'insegnante provvederà ad effettuare un test d'ingresso orale o scritto e nelle prime settimane a ripassare i contenuti fondamentali del biennio per cercare di uniformare e potenziare le conoscenze di tutta la classe in quanto la formazione delle classe terza viene effettuata con alunni provenienti da diverse sezioni di classi seconde e da diversi docenti.

FINALITA' EDUCATIVE

Il piano di lavoro del terzo anno ha l'obiettivo primario di responsabilizzare e rendere autonomo lo studente nello svolgimento del ruolo che andrà a ricoprire nell'ambito di un'impresa turistica. Nel corso dell'anno scolastico saranno potenziate le competenze acquisite nel biennio con l'implementazione dell'utilizzo degli applicativi gestionali di settore e non.

Nelle classi terze il libro di testo in adozione è: "*Benvenuti compact*" edito da Paramond autori Lucia Evangelisti e Paola Malandra.

Gli argomenti che saranno trattati sono i seguenti:

1° Quadrimestre:

RIPASSO

- argomenti di base del primo biennio

LAVORARE AL FRONT OFFICE

- il ruolo del receptionist al front office
- la prenotazione
- il check in
- il live in
- il check out
- il post check out

LA DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO

LE AGENZIE DI VIAGGI

- incoming e outgoing
- il tour operator
- l'agenzia dettagliante (retailer)
- il contratto di viaggio
- il voucher

I VETTORI

- il trasporto aereo
- il trasporto ferroviario
- il trasporto su strada e marittimo

PRATICA OPERATIVA

Esercitazioni pratiche al laboratorio d'informatica: gestione del ciclo operativo del cliente, creazione di itinerari turistici, corrispondenza alberghiera, brochure, dépliant, creazione di menù, ecc...

2° Quadrimestre:

LA VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO

LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

- Le destinazioni ed il prodotto turistico
- Le tradizioni
- I prodotti tipici del territorio

LA PROVINCIA DI PESARO-URBINO E LE MARCHE

- Itinerari nel territorio provinciale e regionale
- I prodotti, i piatti e i vini del territorio regionale

IL TURISMO SOSTENIBILE (cenni)

- Il turismo e lo sviluppo sostenibile
- L'ecoturismo
- Il turismo responsabile

LA GESTIONE DELLA CLIENTELA

- gli ospiti non sono tutti uguali
- la clientela leisure
- la clientela business

L'ALTERNANZA SCUOLA – LAVORO

- l'alternanza scuola – lavoro e lo stage
- il percorso dello stage
- la sicurezza sul lavoro
- il curriculum vitae (cenni)

PRATICA OPERATIVA

Esercitazioni pratiche al laboratorio d'informatica: gestione del ciclo operativo del cliente, creazione di itinerari turistici, corrispondenza alberghiera, brochure, dépliant, creazione di menù, ecc...

OBIETTIVI INTERDISCIPLINARI

- capacità di relazionarsi rispetto alla classe e agli insegnanti
- capacità di rispettare le regole e di contribuire alla vita scolastica
- capacità di attenzione, concentrazione e memorizzazione
- capacità di esprimere le proprie idee in una discussione
- capacità di organizzare il lavoro personale

OBIETTIVI TRASVERSALI (socio affettivi e cognitivi)

Obiettivi socio affettivi, comportamentali, operativi:

- rispettare le regole
- collaborare con compagni e insegnanti
- partecipare alla vita scolastica
- impegno nello studio, attenzione e concentrazione
- autonomia e metodo di studio

Obiettivi cognitivi:

- capacità di analizzare, selezionare e sistemare informazioni
- capacità di riconoscere relazioni
- capacità di sintesi e valutazione
- capacità di astrarre e generalizzare
- capacità di utilizzare strumenti logici e di operare per problemi
- capacità di lettura e di comprensione del testo

- capacità di organizzare una comunicazione orale e scritta coesa e coerente
- capacità di conoscere, comprendere e utilizzare i linguaggi specifici

Prerequisiti:

- conoscere i reparti dell'albergo e i relativi responsabili
- essere in grado di distinguere le principali operazioni relative al front-desk e back office
- essere in grado di distinguere le operazioni relative alle fasi di booking, check-in, live-in, check-out e post check out
- saper svolgere le operazioni elementari delle fasi operative al front office
- sapersi orientare e riconoscere la modulistica dei reparti del front office
- sapersi presentare in modo adeguato al proprio ruolo
- sapersi esprimere verbalmente in maniera corretta e formale
- capire le richieste e sapersi organizzare nel rispetto delle consegne e degli spazi operativi fruibili
- conoscere la terminologia tecnica di base del settore

OBIETTIVI FINALI DELLA DISCIPLINA:

CONOSCENZE

- conoscere il ruolo e le funzioni del receptionist e delle altre figure professionali che operano nel turismo
- conoscere le principali procedure di front office nelle diverse fasi operative
- conoscere il linguaggio professionale e tecnico
- conoscere le regole della comunicazione scritta e gli elementi della corrispondenza alberghiera
- conoscere i servizi offerti dalle strutture ricettive
- conoscere la suddivisione tipologica e le caratteristiche della clientela d'albergo
- conoscere i concetti di turismo sostenibile, ecoturismo e turismo responsabile
- conoscere le principali tipologie, attività e figure professionali delle agenzie di viaggi
- conoscere le diverse tipologie di voucher
- conoscere le diverse tipologie di gruppi e il ruolo e le funzioni del tour leader
- conoscere gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica
- conoscere le attrattive naturali e culturali della proprio territorio
- conoscere gli eventi legati alle tradizioni e al folklore del proprio territorio
- conoscere i prodotti e piatti tipici del proprio territorio
- conoscere i servizi, le visite ed escursioni da consigliare al cliente
- conoscere le norme che regolano l'alternanza scuola-lavoro

COMPETENZE

- essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa ricettiva e saper interagire sia con la clientela sia con i colleghi degli altri reparti
- essere in grado di organizzare autonomamente il proprio lavoro nelle diverse fasi operative
- essere in grado di utilizzare il mezzo informatico per le varie attività
- essere in grado di gestire le comunicazioni scritte in albergo
- essere in grado di operare al front office scegliendo gli strumenti più adatti alla risoluzione dei casi proposti
- essere in grado di interagire con l'ospite nel modo più corretto
- saper proporre all'ospite il servizio più adeguato alle sue esigenze
- essere in grado di predisporre l'accoglienza di un gruppo, coordinando l'organizzazione di tutti i servizi alberghieri richiesti
- essere in grado di elaborare itinerari finalizzati alla valorizzazione del territorio
- essere in grado di consigliare al cliente l'itinerario di viaggio utilizzando il mezzo più adatto
- essere in grado di ricercare e consigliare orari dei vari mezzi di trasporto

- saper consigliare all'ospite gli eventi e i prodotti più rilevanti legati alle tradizioni della zona in base ai diversi gusti e interessi
- comprendere l'importanza della tutela ambientale e saper consigliare attività legate all'ecoturismo del proprio territorio
- essere in grado di inserirsi adeguatamente, in base al ruolo assegnato, all'interno della realtà aziendale prescelta
- essere in grado di instaurare rapporti positivi con i colleghi

CAPACITA'/ABILITA'

- sapersi presentare in servizio in modo adeguato
- sapersi rapportare con gli altri e operare in team secondo la gerarchia
- essere in grado di applicare le tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela
- saper identificare i bisogni di ogni singolo target di clientela
- saper utilizzare correttamente la modulistica, le attrezzature e gli strumenti presenti nel reparto front office
- essere capace di svolgere tutte le procedure legate all'arrivo e al soggiorno di un gruppo
- saper elaborare lettere, fax, e.mail, menù per ogni specifica esigenza alberghiera, curandone sia il contenuto che lo stile
- essere capace di elaborare ordini di servizio e comunicazioni ai reparti
- saper distinguere le varie figure professionali del settore turistico
- saper comprendere l'organigramma di un'agenzia di viaggi di piccole e grandi dimensioni
- essere capace di identificare i principali elementi di un pacchetto turistico
- saper decodificare un contratto di vendita di un pacchetto turistico
- saper compilare un voucher e calcolare la commissione al lordo e al netto
- saper elaborare un itinerario nella propria località finalizzato alla valorizzazione del territorio
- saper individuare i prodotti tipici della propria località identificandone le principali caratteristiche
- essere in grado di descrivere attraverso una relazione, quanto si è appreso nel periodo di tirocinio formativo

Obiettivi minimi da raggiungere a fine anno scolastico a cui viene attribuita la sufficienza (conoscenze, competenze e capacità):

- conoscere i reparti fondamentali dell'albergo e le relative funzioni del personale
- conoscere le attività dei vari reparti del front office
- conoscere e saper compilare in maniera ordinata e precisa i documenti fondamentali da utilizzare nel ciclo cliente e nell'organizzazione del front office
- conoscere i compiti fondamentali di un addetto al front office
- conoscere le tecniche di gestione del cliente individuale
- conoscere le principali norme di corrispondenza alberghiera
- conoscere le principali attrattive naturali, culturali e prodotti tipici della propria zona
- saper proporre un itinerario nella propria località
- saper utilizzare correttamente le attrezzature presenti nel reparto
- saper codificare e rispondere correttamente ad un quesito
- saper affrontare i propri compiti con responsabilità e puntualità
- sapersi relazionare con i clienti
- saper risolvere eventuali problematiche che potrebbero verificarsi al front office
- saper utilizzare il centralino telefonico
- saper utilizzare, almeno nelle funzioni di base, il computer

Metodi: lezione frontale e dialogata in presenza o tramite Google Meet, ricerche, lavori individuali e di gruppo, esercitazioni pratiche, visione di video esplicativi, simulazioni, attività di roleplay, problem solving e visite aziendali.

Strumenti: libro di testo, quaderno di ricevimento, schemi, modulistica del settore, fotocopie di materiale integrativo, esercizi, LIM, aula di informatica, video di You Tube e del libro di testo in dotazione, link utili all'approfondimento, cataloghi del settore, viaggi d'istruzione o visite aziendali, Classroom e registro elettronico.

Verifiche: continue in itinere con verifiche scritte e pratiche in presenza, test scritti tramite Google Moduli, verifiche orali individuali e di gruppo in presenza e tramite Google Meet, prove pratiche sulla modulistica e al laboratorio di informatica, valutazione delle esercitazioni al front office della scuola e in occasione di eventi all'interno e all'esterno dell'Istituto, valutazione dei compiti assegnati e controllo del materiale.

Modalità del recupero: durante l'anno scolastico in itinere verranno svolte se necessario in presenza o tramite Google Meet ore per attività di ripasso e recupero per tutta la classe. Inoltre è prevista una pausa didattica fra la fine del primo quadrimestre e l'inizio del secondo per ripassare e recuperare gli argomenti già svolti.

Raccordi interdisciplinari: nell'arco dell'anno scolastico verranno svolte due unità didattiche di apprendimento multidisciplinari, una nel primo quadrimestre denominata "Nelle terre di Rossini e Raffaello" e una nel secondo quadrimestre denominata "Alternanza scuola-lavoro".

Durante l'ora settimanale di compresenza con la docente di inglese verranno trattati i seguenti argomenti: il front office e le sue fasi operative, gli arrangiamenti e le tipologie di camere in albergo, la terminologia tecnica del settore, simulazione dialoghi al banco e al telefono, la corrispondenza alberghiera, elaborazione di itinerari nella Regione Marche e conoscenza di prodotti, piatti e vini tipici del nostro territorio.

Durante l'ora settimanale di compresenza con la docente di storia dell'arte verranno trattati i seguenti argomenti: la storia e l'arte nella provincia di Pesaro Urbino, in particolar modo, elaborazione di visite guidate ed itinerari nella nostra provincia per la valorizzazione e promozione del territorio.

Inoltre come da progetto "In realtà... front office" da novembre a maggio gli alunni svolgeranno a turni attività pratiche di accoglienza al front office della scuola, forniranno informazioni all'utenza, forniranno supporto e assistenza alle attività di segreteria e gestiranno le telefonate presso il centralino telefonico seguiti dal personale preposto (collaboratori scolastici e assistenti tecnici).

Ed. civica

- La tutela della privacy 1h
- Il turismo enogastronomico 1h
- La promozione e la valorizzazione dei prodotti e piatti tipici del territorio provinciale e regionale 5h
- La sicurezza sul lavoro 2h
- Vademecum Pcto 1h

CLASSE QUARTA

Per quanto riguarda la classe quarta il docente nei primi giorni illustrerà i contenuti che verranno svolti durante l'anno, gli obiettivi, i metodi, gli strumenti utilizzati, le modalità di verifica e valutazione, le modalità di recupero. Inoltre nei primi giorni di scuola l'insegnante provvederà ad effettuare un test d'ingresso orale o scritto e nelle prime settimane a ripassare i contenuti fondamentali del terzo anno per cercare di uniformare e potenziare le conoscenze di tutta la classe.

FINALITA' EDUCATIVE

Il piano di lavoro del quarto anno ha l'obiettivo primario di consolidare e potenziare le competenze acquisite negli anni precedenti al fine di raggiungere un livello di professionalità adeguato ad affrontare le prime esperienze nel mondo del lavoro.

Nelle classi quarte il libro di testo in adozione è: *"Benvenuti compact" Corso e Laboratorio servizi di accoglienza turistica* edito da Paramond autori Lucia Evangelisti e Paola Malandra.

Gli argomenti che saranno trattati sono i seguenti:

1° Quadrimestre:

RIPASSO

- argomenti di base del terzo anno

LA GESTIONE DELLA CLIENTELA

I VIAGGI DI GRUPPO:

- le strutture ricettive per i gruppi
- le tipologie di gruppi
- i viaggi incentive
- l'accompagnatore turistico

IL TURISMO CONGRESSUALE

- le origini del turismo congressuale
- le sedi congressuali e le tipologie di eventi
- la gestione del servizio di accoglienza in un convegno

IL TURISMO PER TUTTI

- il turismo accessibile
- la disabilità
- il turista con esigenze particolari
- il turista sociale

VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO

IL TURISMO SOSTENIBILE

- Il turismo e lo sviluppo sostenibile
- L'ecoturismo
- Il turismo responsabile

LE MARCHE E L'ITALIA

- Itinerari nella Regione Marche e in Italia
- I prodotti, i piatti e i vini del territorio regionale e italiano

LE INIZIATIVE PROMOZIONALI NELLE STRUTTURE RICETTIVE

- i servizi di accoglienza
- i servizi extra in hotel
- i pacchetti alberghieri

2° Quadrimestre:

LA DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO

- Il prodotto turistico
- I canali di distribuzione

LE AGENZIE DI VIAGGIO

- i rapporti tra agenzia viaggi e albergo
- le tipologie di contratti di collaborazione
- Il voucher
- Il calcolo della commissione

I VETTORI

- il trasporto aereo
- il trasporto ferroviario
- il trasporto su strada
- il trasporto marittimo, fluviale e lacuale

OBIETTIVI INTERDISCIPLINARI

- capacità di relazionarsi rispetto alla classe e agli insegnanti
- capacità di rispettare le regole e di contribuire alla vita scolastica
- capacità di attenzione, concentrazione e memorizzazione
- capacità di esprimere le proprie idee in una discussione
- capacità di organizzare il lavoro personale

OBIETTIVI TRASVERSALI (socio affettivi e cognitivi)

Obiettivi socio affettivi, comportamentali, operativi:

- rispettare le regole
- collaborare con compagni e insegnanti
- partecipare alla vita scolastica
- impegno nello studio, attenzione e concentrazione
- autonomia e metodo di studio

Obiettivi cognitivi:

- Capacità di analizzare, selezionare e sistemare informazioni
- Capacità di riconoscere relazioni
- Capacità di sintesi e valutazione
- Capacità di astrarre e generalizzare
- Capacità di utilizzare strumenti logici e di operare per problemi
- Capacità di lettura e di comprensione del testo
- Capacità di organizzare una comunicazione orale e scritta coesa e coerente
- Capacità di conoscere, comprendere e utilizzare i linguaggi specifici

Prerequisiti:

- conoscere l'organizzazione dei vari reparti di un hotel con particolare riferimento al settore front office
- conoscere le principali fasi del ciclo del cliente e saper scegliere la modulistica appropriata
- conoscere la terminologia tecnica del settore
- sapersi relazionare con l'ospite
- saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione verbale e non verbale
- saper utilizzare il personal computer e gli applicativi utili alla professione
- saper interagire e collaborare con gli altri stabilendo relazioni interpersonali positive

OBIETTIVI FINALI DELLA DISCIPLINA:

CONOSCENZE

- conoscere le procedure da eseguire nelle fasi del ciclo del cliente ed essere in grado di effettuare tutte le operazioni necessarie, utilizzando gli strumenti a disposizione del reparto
- conoscere i servizi offerti dalle strutture ricettive
- conoscere le potenziali visite guidate ed escursioni da consigliare al cliente
- conoscere la suddivisione tipologica della clientela d'albergo
- conoscere i concetti di turismo sostenibile, ecoturismo e turismo responsabile
- conoscere le caratteristiche del turismo congressuale
- conoscere le diverse tipologie di riunioni e le caratteristiche di una struttura congressuale
- conoscere il prodotto turistico e i canali di distribuzione
- conoscere i vantaggi di un rapporto di collaborazione tra albergo e agenzia
- conoscere i contratti di collaborazione tra albergo e agenzia
- conoscere le diverse tipologie di voucher
- conoscere le peculiarità del trasporto aereo, ferroviario, marittimo e su strada
- conoscere le esigenze delle diverse tipologie di clientela e dei diversi gruppi di turisti

COMPETENZE

- essere in grado di operare autonomamente al front office scegliendo gli strumenti più adatti alla risoluzione dei casi proposti
- saper consigliare all'ospite i servizi interni ed esterni all'hotel più adatti a soddisfare le sue esigenze
- essere in grado di creare un pacchetto alberghiero
- essere in grado di scegliere il canale distributivo ed il sistema di promozione più appropriato per commercializzare un prodotto turistico
- saper elaborare itinerari anche in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base di specifici target di clientela
- comprendere l'importanza della tutela ambientale e saper consigliare attività legate all'ecoturismo del proprio territorio
- essere in grado di interagire con l'ospite nel modo più corretto
- saper proporre all'ospite il servizio più adeguato alle sue esigenze
- essere in grado di preparare un itinerario di viaggio per un piccolo gruppo di turisti, selezionando opportunamente i trasporti, le strutture e i servizi accessori da inserire nel programma
- essere in grado di organizzare i servizi di accoglienza e assistenza per un convegno
- essere in grado di comprendere i bisogni di ciascun cliente
- saper gestire i rapporti tra albergo e agenzia di viaggi
- essere in grado di scegliere la tipologia di rapporto di collaborazione tra albergo e agenzia di viaggi più adatta alle esigenze della struttura
- essere in grado di consigliare al cliente l'itinerario di viaggio utilizzando il mezzo più adatto
- essere in grado di ricercare e consigliare orari dei vari mezzi di trasporto
- grado di individuare la soluzione migliore a seconda delle specifiche situazioni ed esigenze personali

CAPACITA'/ABILITA'

- saper applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela
- essere in grado di comunicare adeguatamente con ogni tipo di cliente
- saper identificare i bisogni di ogni singolo target di clientela
- saper classificare gli attori del turismo e i canali di distribuzione
- saper identificare i principali elementi di un pacchetto turistico
- saper riconoscere gli elementi caratterizzanti un pacchetto turistico sostenibile
- saper identificare le caratteristiche tecniche di una sala convegni

- essere in grado di predisporre gli strumenti necessari ad organizzare il servizio di accoglienza per un convegno
- saper compilare un voucher e calcolare la commissione al lordo e al netto
- saper elaborare itinerari diversi per gruppi di turisti diversi (sportivi, senior, viaggi incentive, scolastici, religiosi)

Obiettivi minimi da raggiungere a fine anno scolastico ai quali viene attribuita la sufficienza (conoscenze, competenze e capacità):

- conoscere le procedure da eseguire nelle fasi del ciclo del cliente ed essere in grado di effettuare tutte le operazioni necessarie, utilizzando gli strumenti a disposizione del reparto
- saper consigliare l'ospite sui servizi interni ed esterni all'hotel
- conoscere le tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi
- essere in grado di proporre all'ospite il servizio più adeguato alle sue esigenze personali
- capacità di utilizzare tutti gli strumenti della comunicazione verbale e non verbale
- essere in grado di elaborare itinerari finalizzati alla valorizzazione del territorio in base alle richieste del cliente
- essere in grado di creare un pacchetto alberghiero
- essere in grado di ricercare e consigliare orari dei vari mezzi di trasporto
- conoscere i concetti di turismo sostenibile, ecoturismo e turismo responsabile
- conoscere i vantaggi e le tipologie di contratto di un rapporto di collaborazione tra albergo e agenzia
- conoscere le caratteristiche e l'organizzazione dei servizi di accoglienza e assistenza di un convegno

Metodi: lezione frontale e dialogata in presenza o tramite Google Meet, ricerche, lavori individuali e di gruppo, esercitazioni pratiche, visione di video esplicativi, simulazioni, attività di roleplay, problem solving e visite aziendali.

Strumenti: libro di testo, quaderno di ricevimento, schemi, modulistica del settore, fotocopie di materiale integrativo, esercizi, LIM, aula di informatica, video di You Tube e del libro di testo in dotazione, link utili all'approfondimento, cataloghi del settore, viaggi d'istruzione o visite aziendali, Classroom e registro elettronico.

Verifiche: continue in itinere con verifiche scritte e pratiche in presenza, test scritti tramite Google Moduli, verifiche orali individuali e di gruppo sia in presenza che tramite Google Meet, prove pratiche sulla modulistica e al laboratorio di informatica, valutazione delle esercitazioni al front office della scuola e in occasione di eventi all'interno e all'esterno dell'Istituto, valutazione dei compiti assegnati e controllo del materiale.

Modalità del recupero: durante l'anno scolastico in itinere verranno svolte se necessario sia in presenza sia tramite Google Meet ore per attività di ripasso e recupero per tutta la classe. Inoltre è prevista una pausa didattica fra la fine del primo quadrimestre e l'inizio del secondo per ripassare e recuperare gli argomenti già svolti.

Raccordi interdisciplinari: durante l'ora settimanale di compresenza con la docente di Diritto e Tecniche Amministrative verrà dedicato spazio e tempo nella analisi dei costi delle diverse imprese turistiche, valutandone le specificità, nell'ideazione dei costi per i viaggi di gruppo e nel calcolo del Break even point.

Ed. civica

- La promozione e la valorizzazione dei prodotti e piatti tipici del territorio provinciale e regionale 4h
- Il turismo sostenibile, l'ecoturismo e il turismo responsabile 2h

CLASSE QUINTA

Per quanto riguarda la classe quinta il docente nei primi giorni illustrerà i contenuti che verranno svolti durante l'anno, gli obiettivi, i metodi, gli strumenti utilizzati, le modalità di verifica e valutazione, le modalità di recupero.

Inoltre nei primi giorni di scuola l'insegnante provvederà ad effettuare un test d'ingresso orale o scritto e nelle prime settimane a ripassare i contenuti fondamentali del quarto anno per cercare di uniformare e potenziare le conoscenze di tutta la classe.

Nelle classi quinte il libro di testo in adozione è: *"Benvenuti compact" Corso e Laboratorio servizi di accoglienza turistica* edito da Paramond autori Lucia Evangelisti e Paola Malandra.

Gli argomenti che saranno trattati sono i seguenti:

1° Quadrimestre:

RIPASSO

- ripasso argomenti principali del quarto anno

LA GESTIONE DELLA MODERNA INDUSTRIA ALBERGHIERA

L'APERTURA DI UN ALBERGO E LA SUA ORGANIZZAZIONE

- l'azienda alberghiera
- l'apertura di un albergo
- le responsabilità dell'albergatore
- il contratto d'albergo
- la sicurezza in hotel
- l'organizzazione alberghiera
- la direzione generale d'albergo

LE CATENE ALBERGHIERE

- tipologie di catene alberghiere
- il franchising e le altre formule di aggregazione d'impresa
- l'outsourcing in hotel

LE RISORSE UMANE IN ALBERGO

LE RISORSE UMANE

- l'ufficio del personale
- il reclutamento e la selezione del personale
- come trovare lavoro nel turismo
- l'assunzione e il periodo di prova

IL RAPPORTO DI LAVORO

- Il Contratto Collettivo nazionale di Lavoro
- Le tipologie contrattuali
- La retribuzione e la busta paga

2° Quadrimestre:

IL MARKETING PER IL TURISMO

IL MARKETING TURISTICO

- il marketing nel turistico
- Il marketing relazionale nel turismo
- L'ufficio marketing in albergo
- La certificazione di qualità per l'albergo
- Il marchio di ospitalità per l'hotel

IL WEB MARKETING

- Il web marketing turistico

- Il sito dell'hotel
- Social media marketing
- La web reputation

IL PIANO DI MARKETING

- Il piano di marketing per l'albergo
- La comunicazione e le attività promozionali

LA VENDITA DEL PRODOTTO TURISTICO

- Il revenue management
- La gestione delle vendite
- Il pricing alberghiero

LA ROOM DIVISION E LA PROGRAMMAZIONE DI SETTORE

- Il room division manager
- Le statistiche in albergo
- Il budget del settore camere

OBIETTIVI INTERDISCIPLINARI

- capacità di relazionarsi rispetto alla classe e agli insegnanti
- capacità di rispettare le regole e di contribuire alla vita scolastica
- capacità di attenzione, concentrazione e memorizzazione
- capacità di esprimere le proprie idee in una discussione
- capacità di organizzare il lavoro personale

OBIETTIVI TRASVERSALI (socio affettivi e cognitivi)

Obiettivi socio affettivi, comportamentali, operativi:

- rispettare le regole
- collaborare con compagni e insegnanti
- partecipare alla vita scolastica
- impegno nello studio, attenzione e concentrazione
- autonomia e metodo di studio

Obiettivi cognitivi:

- capacità di analizzare, selezionare e sistemare informazioni
- capacità di riconoscere relazioni
- capacità di sintesi e valutazione
- capacità di astrarre e generalizzare
- capacità di utilizzare strumenti logici e di operare per problemi
- capacità di lettura e di comprensione del testo
- capacità di organizzare una comunicazione orale e scritta coesa e coerente
- capacità di conoscere, comprendere e utilizzare i linguaggi specifici

Prerequisiti:

- conoscere l'organizzazione dei vari reparti di un hotel con particolare riferimento al settore front office
- conoscere l'articolazione del mercato turistico
- conoscere la classificazione legislativa delle strutture alberghiere
- conoscere le procedure di front e back office nelle varie fasi del ciclo del cliente e la modulistica appropriata
- conoscere la terminologia tecnica del settore
- saper utilizzare le principali tecniche di comunicazione verbale e non verbale con le diverse tipologie di clientela
- saper utilizzare il personal computer e internet

- saper interagire e collaborare con gli altri stabilendo relazioni interpersonali positive

OBIETTIVI FINALI DELLA DISCIPLINA:

CONOSCENZE

- conoscere le modalità di classificazione delle aziende
- conoscere i modelli di aggregazione fra imprese turistiche
- conoscere i requisiti e la procedura per avviare, trasformare o cessare un'attività ricettiva
- conoscere le responsabilità dell'albergatore
- conoscere le norme che regolamentano la sicurezza in hotel
- conoscere i sistemi di organizzazione alberghiera
- conoscere la formazione, le funzioni e le responsabilità del direttore d'albergo
- conoscere i diritti e doveri dell'albergatore in ogni fase del ciclo cliente
- conoscere le mansioni del direttore delle risorse umane
- conoscere l'importanza delle risorse umane nelle imprese turistiche
- conoscere le diverse fasi della selezione del personale
- conoscere le diverse tipologie di contratto di lavoro
- conoscere le principali caratteristiche del contratto di apprendistato
- conoscere il concetto di marketing nel turismo, il marketing mix e il ciclo di vita del prodotto
- conoscere le specificità del marketing applicato al settore turistico - ricettivo
- conoscere il concetto di marketing relazionale nel turismo
- conoscere le attività dell'ufficio marketing in albergo
- conoscere la certificazione di qualità per l'albergo e il marchio di ospitalità nel settore turistico
- conoscere il web marketing turistico
- conoscere gli elementi di un piano di marketing
- conoscere la comunicazione aziendale e le attività promozionali
- conoscere il revenue management
- conoscere gli elementi per la gestione delle vendite
- conoscere le tecniche di tariffazione dei servizi alberghieri
- conoscere il settore room division e la programmazione di settore
- conoscere le statistiche d'albergo
- conoscere il budget del settore camere
- conoscere la terminologia del settore turistico - alberghiero

COMPETENZE

- essere in grado di elaborare l'apertura e l'organigramma di un'impresa alberghiera
- elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base delle esigenze di specifici target di clientela
- elaborare iniziative promozionali sulla base delle caratteristiche del mercato turistico
- essere in grado di progettare iniziative di web marketing di un'impresa o di una destinazione turistica
- essere in grado di impostare piani di marketing e iniziative promozionali di imprese turistico - ricettive
- essere in grado di pianificare strategie di commercializzazione dei servizi alberghieri utilizzando strumenti di revenue management e le tecniche di pricing più adeguate
- progettare opportune strategie in linea con la programmazione aziendale
- comprendere i bisogni di ciascun cliente e proporre le soluzioni e il servizio più adeguato alle sue esigenze
- predisporre l'accoglienza di clienti singoli o gruppi coordinando l'organizzazione di tutti i servizi alberghieri
- essere in grado di preparare pacchetti turistici selezionando opportunamente i servizi da inserire nel programma a seconda della situazione proposta
- essere in grado di orientarsi nella ricerca di un posto di lavoro più adatto alle proprie aspettative e capacità
- sapersi presentare per un colloquio di lavoro

- essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa turistica
- essere in grado di tutelare i propri diritti di lavoratore

CAPACITA'/ABILITA'

- saper riconoscere le responsabilità connesse con l'attività alberghiera
- saper decodificare l'organigramma di una struttura ricettiva
- riconoscere gli scopi, le metodologie e le procedure dei sistemi di qualità aziendali attuati nel comparto alberghiero
- saper gestire i rapporti con i clienti nel rispetto della normativa attinente al settore turistico - ricettivo
- saper svolgere gli adempimenti burocratici richiesti per avviare, trasformare o cessare un'attività ricettiva
- saper decodificare gli elementi che caratterizzano il mercato turistico di una località
- identificare i bisogni di ogni singolo target di clientela
- saper interpretare e progettare un piano di marketing turistico
- saper creare iniziative promozionali per l'hotel
- identificare l'impostazione di un sito internet di una struttura ricettiva
- saper individuare e valorizzare le migliori strategie di vendita sul web
- saper promuovere i servizi e la struttura ricettiva utilizzando appropriate tecniche comunicative
- cogliere gli aspetti salienti delle politiche tariffarie
- saper interpretare al meglio il proprio ruolo all'interno dell'azienda in cui si lavora
- sapersi relazionare in modo positivo con i colleghi di lavoro
- saper elaborare il proprio curriculum vitae
- saper redigere una lettera di risposta ad una proposta di lavoro

Obiettivi minimi da raggiungere a fine anno scolastico ai quali viene attribuita la sufficienza (conoscenze, competenze e capacità):

- conoscenza dei contenuti trattati per grandi ambiti di riferimento o nei loro elementi di base
- saper individuare i concetti di base
- saper fare collegamenti anche se in maniera non sempre autonoma

Metodi: lezione frontale e dialogata in presenza o tramite Google Meet, ricerche, lavori individuali e di gruppo, esercitazioni pratiche, visione di video esplicativi, simulazioni, attività di roleplay, problem solving e visite aziendali.

Strumenti: libro di testo, quaderno di ricevimento, schemi, modulistica del settore, fotocopie di materiale integrativo, esercizi, LIM, aula di informatica, video di You Tube e del libro di testo in dotazione, link utili all'approfondimento, cataloghi del settore, viaggi d'istruzione o visite aziendali, Classroom e registro elettronico.

Verifiche: continue in itinere con verifiche scritte e pratiche in presenza, test scritti tramite Google Moduli, verifiche orali individuali e di gruppo sia in presenza che tramite Google Meet, prove pratiche sulla modulistica e al laboratorio di informatica, valutazione delle esercitazioni al front office della scuola e in occasione di eventi all'interno e all'esterno dell'Istituto, valutazione dei compiti assegnati e controllo del materiale.

Modalità del recupero: durante l'anno scolastico in itinere verranno svolte se necessario sia in presenza sia tramite Google Meet ore per attività di ripasso e recupero per tutta la classe. Inoltre è prevista una pausa didattica fra la fine del primo quadrimestre e l'inizio del secondo per ripassare e recuperare gli argomenti già svolti.

Ed. civica

- Le responsabilità dell'albergatore nelle varie fasi del ciclo cliente (contratto d'albergo, dichiarazione dei prezzi, notifica clienti, trattamento dei dati personali, custodia valori, sicurezza in hotel, ecc...) 4h

CRITERI DI VALUTAZIONE

Per quanto concerne i criteri di valutazione tutti i docenti sono concordi nel considerare nella valutazione di un alunno il livello di partenza ed il relativo progresso effettuato, inoltre saranno presi in considerazione il comportamento nell'ambito scolastico e nella didattica a distanza, la frequenza, l'interesse alla materia, la partecipazione durante le lezioni ed alle attività proposte, la disponibilità a collaborare, l'impegno profuso nello svolgimento dei compiti assegnati, la puntualità e precisione nelle consegne, l'attitudine alla professione, la creatività, le capacità e le competenze acquisite.

Vengono allegate le griglie di rilevazione/osservazione per competenze delle attività e di valutazione di un colloquio orale.

INTERVENTI INDIVIDUALIZZATI

Gli interventi individualizzati sono a favore degli alunni che presentano disturbi certificati, in particolare DSA e BES. Per i suddetti alunni verranno utilizzate le seguenti misure di carattere compensativo e dispensativo come previsto dalla normativa vigente n.170/2010 e linee guida.

Strumenti compensativi: l'uso della calcolatrice, schemi esplicativi e mappe concettuali (per l'esposizione orale o per la produzione di testi scritti), uso del computer, fotocopie.

Strumenti dispensativi (valutando l'entità e il profilo della difficoltà di ogni singolo caso): dispensa dalla lettura ad alta voce, scrittura veloce sotto dettatura per testi lunghi, riduzione dei compiti assegnati per casa, interrogazioni programmate, prove strutturate scritte con l'esclusione o la diminuzione di domande aperte ma con lo stesso grado di complessità. Di tutte le prove verrà data anticipatamente comunicazione per facilitare la programmazione dello studio.

Strategie nella didattica di classe:

- tempi di lezione brevi per evitare distrazioni;
- indicazione di cosa sottolineare di importante sul libro di testo, in modo da eliminare durante lo studio le parti meno importanti ed evidenziare invece quelle fondamentali;
- assegnazione in maniera precisa delle pagine da studiare;
- assegnazione di fotocopie e altro materiale didattico utile per lo studio;
- schemi e mappe concettuali su diversi argomenti;
- comunicazione delle verifiche scritte e orali con largo anticipo per dare la possibilità a casa di poter preparare gli argomenti previsti per la verifica;
- prima di ogni verifica scritta lezione di ripasso e recupero sugli argomenti del compito;
- ripetizione più volte delle consegne per far sì che non vengano dimenticate e con richiesta di scriverlo sul proprio diario;
- le prove assegnate sono strutturate e scritte al computer con carattere chiaro tipo verdana o arial di dimensione 14/16, interlinea 1,5 senza giustificazione;
- maggior tempo a disposizione per le verifiche o verifica ridotta di domande o esercizi;
- chiarimenti ed aiuto durante lo svolgimento delle verifiche;
- durante la verifica controllo che prima di rispondere l'alunno abbia riflettuto sulla domanda e incoraggiato a ripensarci qualora tendesse a rispondere frettolosamente;
- invito all'alunno ad effettuare un controllo del proprio compito prima di consegnarlo.

Valutazione:

La valutazione delle prove sia orali che scritte terrà in debita considerazione le difficoltà del soggetto, inoltre si cercherà di valorizzare le conoscenze ed i contenuti piuttosto della forma e per le prove pratiche scritte terrà conto più dei procedimenti che dei calcoli e comunque verranno privilegiate le prove orali rispetto a quelle scritte.

SCHEMA DI VALUTAZIONE COLLOQUIO ORALE

LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA

Indicatori	Descrittori	Livelli	P. ottenuto
Presentazione argomento PESO = 3	Non risponde	0	
	Presenta l'argomento scelto in modo inappropriato e disorganizzato	1	
	Presenta l'argomento scelto in modo impreciso e semplicistico	2	
	Presenta l'argomento scelto in modo semplice e nel complesso esauriente	3	
	Presenta l'argomento scelto in modo articolato	4	
	Presenta l'argomento scelto in modo originale e approfondito	5	
Uso del linguaggio tecnico specifico PESO = 4	Non risponde	0	
	Si esprime in modo frammentario e limitato	1	
	Si esprime in modo impreciso e non sempre coerente	2	
	Si esprime in modo semplice anche se non sempre coordinato	3	
	Si esprime in modo efficace	4	
	Si esprime in modo appropriato, con pertinenza lessicale	5	
Conoscenza degli argomenti PESO = 5	Non risponde	0	
	Non conosce gli argomenti	1	
	Conosce i contenuti in modo frammentario ed approssimativo	2	
	Conosce i contenuti per grandi ambiti di riferimento o nei loro elementi di base	3	
	Conosce gran parte dei contenuti in modo adeguato e pertinente	4	
	Conosce i contenuti in modo esatto e pertinente	5	
Competenza PESO = 5	Non risponde	0	
	Non sa individuare i concetti chiave.	1	
	Individua i concetti fondamentali in modo insicuro e frammentario.	2	
	Individua adeguatamente la maggior parte dei concetti fondamentali.	3	
	Analizza i vari aspetti significativi e ne approfondisce alcuni in modo adeguato.	4	
	Analizza i vari aspetti in modo ampio ed articolato e li approfondisce adeguatamente.	5	
Capacità di approfondimento e di elaborazione autonoma PESO = 3	Non risponde	0	
	Non utilizza le sue abilità in situazioni nuove	1	
	Non approfondisce gli argomenti e non li elabora in modo personale	2	
	E' in grado di operare alcuni approfondimenti, tentandone elaborazioni personali	3	
	Opera approfondimenti appropriati ed elaborazioni personali in diversi ambiti	4	
	Opera approfondimenti qualificati ed elaborazioni autonome nella maggior parte degli ambiti	5	
	Punteggio totale	100	

**GRIGLIA DI RILEVAZIONE/OSSERVAZIONE PER COMPETENZE DELLE ATTIVITA' DI DIDATTICA INTEGRATA
LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

METODO ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	LIVELLI RAGGIUNTI					
	Non rilevato per assenza o nullo per impegno (3)	Non adeguato (4)	Parziale (5)	Adeguato (6)	Intermedio (7-8)	Avanzato (9-10)
Partecipazione alle attività proposte		Deve essere continuamente spronato alla partecipazione	Partecipa alle attività proposte in modo discontinuo	Partecipa alle attività proposte con regolarità	Partecipa, autonomamente, alle attività proposte	Partecipa in modo assiduo e costruttivo alle attività proposte
Coerenza: puntualità nella consegna dei degli esercizi, elaborati assegnati		Non rispetta le consegne	Consegna gli esercizi o elaborati in ritardo	Consegna gli esercizi o gli elaborati	Consegna con puntualità gli esercizi e/o gli elaborati	Sempre puntuale nel rispetto delle consegne
Disponibilità: collaborazione alle attività proposte		Non è disponibile a collaborare	Collabora alle attività proposte in modo discontinuo	Manifesta la propria disponibilità a collaborare	Dimostra una buona disponibilità alle attività proposte	Sempre disponibile a collaborare alle attività proposte
COMUNICAZIONE NELLE ATTIVITA'						
Interagisce o propone attività rispettando il contesto		Non interagisce, deve essere richiamato al rispetto del contesto	Se spronato, riesce ad interagire con il docente e con il gruppo classe	Interagisce alle attività proposte rispettando il contesto	Interagisce e propone attività rispettando il contesto	Spesso propone attività originali e/o la prontezza di intuizione gli permette di proporre soluzioni creative
Si esprime in modo chiaro, logico e lineare		Non riesce ad esprimersi in modo chiaro, logico e lineare	Non sempre riesce ad esprimersi in modo chiaro, logico e lineare	Si esprime in modo chiaro	Si esprime sempre in modo chiaro, lineare	Si esprime con fluidità espositiva
Argomenta e motiva le proprie idee / opinioni		Non argomenta e non motiva le proprie idee	Non sempre riesce ad argomentare le proprie idee	Espone in forma semplice le proprie idee	Sa argomentare e motivare le proprie idee	Argomenta sempre le proprie idee e/o opinioni

ALTRE COMPETENZE RILEVABILI

Sa utilizzare i dati e le procedure contabili		Non sa utilizzare i dati e le procedure contabili	Se guidato riesce ad utilizzare i dati e le procedure contabili	Sa utilizzare i dati e le procedure contabili, in modo semplice	Ha buone abilità nel saper utilizzare i dati e le procedure contabili	Dimostra di saper utilizzare i dati e le procedure contabili, in modo autonomo
Dimostra competenze logico-deduttive		Non dimostra competenze logico deduttive	A volte dimostra di possedere competenze logico deduttive	Dimostra competenze logico deduttive	Dimostra delle buone competenze logico deduttive	Dimostra delle ottime competenze logico deduttive
Sa selezionare e gestire le fonti		Non sa selezionare e gestire le fonti	Se guidato sa selezionare le fonti	Sa selezionare le fonti	Dimostra di saper selezionare e gestire le fonti	Dimostra di saper selezionare e gestire le fonti, anche se posto di fronte a situazioni inaspettate
Sa dare un'interpretazione personale		Non sa dare un'interpretazione personale degli argomenti trattati	Se guidato riesce a fornire un'interpretazione personale	Riesce a fornire una semplice interpretazione personale	Riesce a fornire una più che adeguata interpretazione personale	Riesce sempre a rielaborare in modo critico e personale gli argomenti proposti
Dimostra di possedere competenze linguistiche anche nelle produzioni scritte		Non dimostra di possedere competenze linguistiche nelle produzioni scritte	Se guidato riesce ad utilizzare delle elementari competenze linguistiche	Dimostra di possedere delle competenze di base linguistiche anche nelle produzioni scritte	Dimostra di possedere delle buone competenze linguistiche anche nelle produzioni scritte	Dimostra di possedere delle ottime competenze linguistiche, anche nelle produzioni scritte
Utilizza il lessico specifico		Non conosce il lessico specifico	A volte riesce ad utilizzare il lessico specifico	Sa utilizzare il lessico specifico di base	Dimostra di avere una buona padronanza del lessico specifico	Dimostra di avere un'ottima padronanza del lessico specifico
Sa analizzare gli argomenti trattati		Non sa analizzare gli argomenti trattati	Se guidato sa analizzare gli argomenti trattati	Sa analizzare gli argomenti trattati in modo semplice	Sa analizzare gli argomenti trattati in modo autonomo	Dimostra intuizione e prontezza nell'analisi degli argomenti trattati e di problem solving
Dimostra competenze di sintesi		Non dimostra competenze di sintesi	A volte dimostra delle competenze di sintesi	Dimostra competenze di sintesi	Dimostra delle discrete/buone competenze di sintesi	Dimostra delle ottime competenze di analisi e di sintesi
Contribuisce in modo originale e personale alle attività proposte		Non contribuisce in modo personale alle attività proposte	Non sempre riesce a contribuire in modo personale alle attività proposte	Contribuisce in modo personale alle attività proposte	Contribuisce in modo costruttivo e personale alle attività proposte	Contribuisce sempre, in maniera originale, alle attività proposte