|  |
| --- |
| **ACCOGLIENZA ALBERGHIERA**  **CLASSEPRIMA** |
| **QUADRO DEGLI OBIETTIVI DI COMPETENZA** |
|  |
| Standard minimi di conoscenze e competenze:   1. Tenere con cura il quaderno di ricevimento e il materiale consegnato durante le lezioni. 2. Svolgere i compiti e le esercitazioni pratiche assegnate puntualmente e con precisione. 3. Conoscere il proprio ruolo all’interno di una struttura alberghiera. 4. Indossare la divisa prevista per le esercitazioni pratiche in laboratorio e curare la propria igiene personale. 5. Saper accogliere correttamente il cliente ed essere in grado di rispondere al telefono. 6. Saper effettuare semplici registrazioni utilizzando i principali moduli del reparto. |

# U. D.A. 1 : PROMUVERE IL TURISMO NEL PROPRIO TERRITORIO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali storiche e artistiche presente della Puglia.  Acquisire consapevolezza dell’importanza delle principali leggi alla base della convivenza civile.  Utilizzare e produrre testi multimediali | Caratteristiche e articolazioni turistico ristorativo.  Individuare le risorse naturalistiche del Puglia. Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona. | Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia.  Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici. | Fare turismo oggi  Turismo tra mercato e ambiente | *Tempi:* 12 ore |

U. D.A. 2 : LE STRUTTURE RICETTIVE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Essere in grado di distinguere la tipologia della clientela sulla base  del target di riferimento alle strutture analizzate.  Essere in grado di applicare ruoli e mansioni delle figure professionali affrontate correlandole ai vari reparti della struttura organizzativa  Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata struttura ricettiva | La classificazione alberghiera e le agenzie di viaggio e turismo.  Le professioni turistiche tradizionali ed emergenti. Conoscere le varie forme di ospitalità.  Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico ristorativo | Saper applicare le norme sulla classificazione alberghiera.  Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.  Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive. | Gli operatori del turismo Le strutture ricettive. | *Tempi:* 12 ore |

U. D.A. 3 : I SERVIZI E L’ORGANIZZAZIONE DELL’HOTEL

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Essere in grado di operare al Front Office della scuola applicando l’utilizzo della modulistica dell’Istituto.  Utilizzare il listino prezze ed essere in grado di applicare sconti riduzioni, supplementi.  Acquisire consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo.  Applicare le norme di sicurezza. | La struttura e la gestione dell’azienda alberghiera. Conoscere i locali che compongono l’albergo. Saper indicare le funzioni che si svolgono nei vari settori operativi.  Conoscere le funzioni di ogni reparto e il personale che vi opera.  Il front e back office: struttura, attrezzatura, sicurezza del reparto, organigramma e mansioni. La sicurezza al front e back office.  Le figure professionali della ristorazione. | Guidare il cliente all'interno della struttura alberghiera. Riconoscere l'applicazione delle norme sulla sicurezza di base.  Riconoscere le figure professionali coinvolte nel ciclo cliente.  Redigere un listino prezzi.  Saper segnalare i collegamenti del  F.O. con il settore ristorazione. | L’organizzazione  dell’azienda alberghiera Il personale  Il front office e il back office | *Tempi:* 14 ore |

U. D.A. 4 : LA COMUNICAZIONE IN ALBERGO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Essere in grado di gestire la comunicazione sia al banco che al telefono utilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle  diverse situazioni.  Gestire le comunicazioni telefoniche attraverso l'uso del centralino telefonico della scuola.  Gestire le comunicazioni scritte dell'albergo.  Utilizzare le tecniche di comunicazione per promozione, vendita e commercializzazione, assistenza, informazione e  intermediazione turistico alberghiero | Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.  Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.  Elementi di corrispondenza alberghiera, nelle varie lingue. | Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio.  Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente.  Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere i clienti e interagire con loro. | La comunicazione in albergo  La comunicazione telefonica  La comunicazione scritta | *Tempi:* 14 ore |

U. D.A. 5 : LA PRENOTAZIONE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Essere in grado di operare al Front Office della scuola applicando l’utilizzo della modulistica dell’Istituto Essere in grado di applicare sconti riduzioni, supplementi.  Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione.  Esser in grado al F.O. di utilizzare il software gestionale hottimo.PMS Vers. Educational o similari. | Modalità della richiesta informazioni  Gli arrangiamenti alberghieri e le tariffe. Tecniche elementari di prenotazione  La prenotazione come contratto.  Modulistica elementare alberghiera.  Canali e tipologia della prenotazione.  Operazioni preliminari. | Sapere rispondere in modo adeguato a un cliente che chiede informazioni.  Sapere come si stabilizzano le prenotazioni alberghiere.  Riconoscere gli arrangiamenti e le rispettive sigle.  Saper applicare l’iter della prenotazione e le operazioni necessarie.  Conoscere le peculiarità della prenotazione con caparra.  Decodificare un semplice listino prezzi. | La registrazione delle prenotazioni  Le prenotazioni alberghiere  Arrangiamenti e tariffe  Le informazioni alberghiere | *Tempi:* 14 ore |

|  |
| --- |
| **CLASSESECONDA** |
| **QUADRODEGLI OBIETTIVIDICOMPETENZA** |
|  |
| Standard minimi di conoscenze e competenze:   1. Conoscere l’organizzazione dei principali reparti di un hotel in relazione alle specifiche esigenze aziendali. 2. Saper delineare correttamente tutti i compiti assegnati agli addetti al *front office*. 3. Conoscere il proprio ruolo all’interno di una struttura alberghiera. 4. Comprendere l’importanza del rapporto di collaborazione e sinergia tra i reparti di un albergo, al fine di offrire un servizio di qualità e garantire la soddisfazione della clientela. 5. Saper eseguire correttamente le operazioni di *check-in*, live-in e *check-out*. 6. Saper utilizzare le principali attrezzature e gli strumenti a disposizione del reparto. 7. Saper impostare correttamente una semplice lettera, fax, e-mail di risposta utilizzando una fraseologia adeguata. 8. Conoscere le principali funzioni di un’agenzia di viaggio. 9. Conoscere il personal computer e i pacchetti applicativi di base. |

U. D.A. 1 : LA FASE ANTE 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Utilizzo del pacchetto office, internet e cataloghi per riconoscere i vari prodotti turistici.  Utilizzo di software di gestione alberghiera hottimo.PMS Vers.  Educational  Utilizzo di software di gestione AdV. | Le attività dei tour operator e delle agenzie dettaglianti Le norme che regolano le attività di intermediazione. I rapporti delle agenzie con gli alberghi.  Gli accordi di collaborazione tra AdV e hotel.  La prenotazione di gruppi organizzati.  Tecniche particolari di prenotazioni. | Saper gestire le prenotazioni di gruppi organizzati.  Saper compilare le varie forme di voucher.  Saper applicare le tecniche di overbooking e waiting list. | Le prenotazioni particolari  Le prenotazioni complesse  Le agenzie di viaggio | *Tempi:* 14 ore |

U. D.A. 2 : LA ROOM DIVISION

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Essere consapevole del proprio ruolo all'interno di un albergo nella Room Division e dell'housekeeping | La Room division e le unità abitative.  Alloggi per clienti diversamenteabili.  La struttura e l’arredamento delle camere.  La sicurezza degli ospiti e del personale.  Personale e compiti: la pulizia delle camere e gli altri servizi | Distinguere e saper descrivere le varie tipologie di camere.  Saper applicare le più elementari regole per la sicurezza degli ospiti e del personale.  Saper organizzare le pulizie e gli altri servizi ai piani. | **Il servizio ai piani Struttura e arredamento delle unità abitative**  **La divisione camere e le unità abitative** | *Tempi:* 12 ore |

U. D.A. 3 : LA FASE CHECK IN

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse.  Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche.  Utilizzare le tecniche di comunicazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi. | La registrazione di legge prevista dal TULPS.  Gli adempimenti previsti dalla legge sulla privacy.  La modulistica facoltativa utile al servizio accoglienza.  L’accoglienza del cliente. Il check-in dei gruppi organizzati. | Essere in grado di adempiere agli obblighi di legge in merito alla registrazione degli ospiti alloggiati. Saper utilizzare la modulistica facoltativa connessa alle operazioni di check-in.  Saper accogliere il cliente in arrivo mettendolo a suo agio.  Saper impostare un dialogo con il cliente in arrivo utilizzando un linguaggio appropriato.  Impostare il conto di un cliente individuale. | La registrazione del cliente in arrivo  La modulistica non obbligatoria  La registrazione a norma di legge | *Tempi:* 12 ore |

U. D.A. 4 : LA FASE LIVE IN

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Assistere il cliente durante la permanenza in albergo adottando uno stile comunicativo  Addebito degli extra. Saper gestire un reclamo.  Fornireinformazioni sull'hotel e la località | I servizi offerti dall'albergo e dal territorio.  La sicurezza degli ospiti.  Il servizio di ristorazione e la contabilità del ristorante.  Il giornale d’albergo, il conto del cliente e la chiusura contabile. | Saper prestare i servizi richiesti dalla clientela durante il soggiorno in albergo. Saper utilizzare la modulistica di front office relativa alla fase live-in.  Vigilare al fine di tutelare l’incolumità del cliente.  Saper eseguire manualmente le registrazioni della contabilità elementare.  Saper aprire e aggiornare i conti dei clienti. | La contabilità clienti  Il servizio ristorazione  I servizi del front office | *Tempi:* 12 ore |

U. D.A. 5 : LA FASE CHECK OUT

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Saper gestire la fase finale del ciclo cliente con professionalità, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia.  Integrare le competenze professionali con quelle linguistiche.  Utilizzare le tecniche di comunicazione | Conoscere i documenti fiscali che l’albergatore è tenuto a rilasciare al cliente (la ricevuta fiscale e la fattura).  Conoscere i principali mezzi di pagamento. Conoscere la struttura della chiusura contabile. | Saper chiudere il conto del cliente ed emettere fattura o ricevuta fiscale.  Saper calcolare l’IVA sul conto del cliente.  Saper calcolare il compenso dovuto all’agenzia di viaggio.  Saper effettuare la chiusura contabile.  Saper calcolare e registrare in maniera corretta gli importi rimasti sospesi.  Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente | Il pagamento del conto  La preparazione del conto | *Tempi:* 12 ore |

U. D.A. 6 : IL CICLO CLIENTE NELLE AGENZIE DI VIAGGIO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competenze** | **Competenze disciplinari** | **Abilità/Capacità** | **Contenuti** | **Tempi** |
| Saper utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario.  Saper utilizzare e produrre testi multimediali | Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale.  Linguaggio tecnico e tecniche di accoglienza nella AdV.  Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all’assistenza clienti.  Fasi dell’attività del front office nelle imprese di viaggio | Saper applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente.  Saper presentare i prodotti/servizi offerti.  Conoscere le risorse ambientali e culturali del territorio.  Utilizzare forme di comunicazione professionale di base per accogliere il cliente e interagire con lui. | Il front office nelle agenzie di viaggio  I pacchetti turistici “su misura”  I pacchetti turistici a catalogo  I servizi turistici semplici | *Tempi:* 10 ore |

|  |  |
| --- | --- |
| **CONTENUTI RELATIVI A MODULI INTERDISCIPLINARI DI CLASSE** | |
| *Il Dipartimento stabilisce le seguenti tematicheda sviluppare e/o approfondire in moduli interdisciplinari di classe* | |
| Classi Prime | L’albergooggi |
| Classi Seconde | La fase Ante |

|  |  |
| --- | --- |
| **METODOLOGIE** | |
| Lezione frontale  *(presentazione di contenuti e dimostrazioni logiche)* | Cooperative learning  *(lavoro collettivo guidato o autonomo)* |
| Lezione interattiva  *(discussioni sui libri o a tema, interrogazioni collettive)* | Problem solving  *(definizione collettiva* |
| Lezione multimediale | Attività di laboratorio  *(esperienza individuale o di gruppo)* |
| Lezione /applicazione | Esercitazioni pratiche |
| Lettura ed analisi diretta dei testi | Didattica integrata a Distanza (DID) |

**DIPARTIMENTO DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

|  |  |
| --- | --- |
| **MEZZI, STRUMENTI E SPAZI** | |
| Libri di testo, altri libri | Visite guidate |
| Dispense, schemi | Stage |
| Dettatura di appunti | Computer / Tablet / Cellulare |
| Laboratorio | Videoproiettore |
| Registratore | Lettore dvd |
| Internet | Software gestionali |
| Mostre Didattica Digitale Integrata (DDI) | |

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPOLOGIADIVERIFICHE** | |
| Test a riposta aperta | Interrogazione |
| Test semi-strutturato | Simulazione colloquio |
| Test strutturato | Interrogazioni |
| Risoluzione di problemi | Prove pratiche, prove comuni |
| Prova scritta/pratica | Prove di laboratorio |
| Tema | Articolo di giornale |
| Relazione | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NUMERODELLEVERIFICHE** | | | | |
| *Periodo* | *Tipologia* | *Numero* | *Tipologia* | *Numero* |
| 1° trimestre | Scritta/pratica | 2 | Orale | 2 |
| 2° pentamestre | Scritta/pratica | 2 | Orale | 2 |

**DIPARTIMENTO DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

|  |  |
| --- | --- |
| **MODALITÀ DI RECUPERO, POTENZIAMENTO E VALORIZZAZIONEDELLE ECCELLENZE** | |
|  |  |
| Recupero curricolare (personalizzazione dei percorsi, individuazione tutor, interventi individualizzati e differenziati, didattica laboratoriale) | Recupero degli allievi suddivisi in piccoli gruppi; recupero individualizzato;  Recupero di argomenti con tutor l'insegnante e/o un alunno che ha già raggiunto le conoscenze e competenze;  Esercizi semplificati sui contenuti affrontati; uso di schemi e mappe concettuali  Inserimento dell’allievo in difficoltà in un piccolo gruppo di studio in cui sia presente un elemento trainante |
| Pausa didattica  **(in itinere)** | In itinere.  Al termine del primo e del secondo trimestre Recupero di argomenti con tutor l'insegnante e/o un alunno che ha già raggiunto le conoscenze e competenze;  Esercizi semplificati sui contenuti affrontati; uso di schemi e mappe concettuali Strumenti  Schede, esercizi guidati.  Intervento successivo con domande dirette o questionari.  Produzione di materiale. Ricerche in Internet. |
| Recupero trasversale |  |
| Corso di recupero  **(in orario pomeridiano)** |  |
| Potenziamento | Attività di gruppo e lavori di approfondimento |
| Valorizzazione delle eccellenze | Affrontare competizioni e ad aderire a iniziative  professionali e culturali |

**DIPARTIMENTO DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CRITERIDIVALUTAZIONE** | | |
| *Per la valutazione sarannoadottati i criteri stabiliti dal PTOF d’Istituto. La valutazione terrà conto di:* | | |
| Livello individuale di acquisizione di conoscenze | | Impegno ed interesse |
| Livello individuale di acquisizione di abilità e competenze | | Partecipazione |
| Progressi compiuti rispetto al livello di partenza | | Frequenza |
| Prove comuni per classi parallele | | Comportamento |
| *Le descrizioni di conoscenza, competenza e capacità qui riportate in maniera generica dovranno essere declinate a*  *livello generale ed in maniera specifica per ogni singola classe come obiettivi generali.* | | |
| **Conoscenza** | Conoscenza dei contenuti e delle regole. | |
| **Competenza** | ***Applicazione:***  applicazionedelleconoscenzeacquisite. | |
| ***Uso del linguaggio verbale:***  uso del linguaggio specifico della disciplina per esprimere le conoscenzeacquisite. | |
| ***Uso del linguaggio simbolico:***  riuscire a decodificare ed utilizzare il linguaggio simbolico specifico della disciplina. | |
| **Abilità** | ***Analisi:***  individuazione di analogie e differenze, di proprietà varianti e invarianti. | |
| ***Sintesi:***  Individuazione dei concetti essenziali della disciplina e capacità di inquadrarli in uno schema logico. | |
| ***Valutazione:***  Rielaborazionepersonaledelleconoscenze e competenze acquisite. | |

|  |
| --- |
| **I DOCENTI DI DIPARTIMENTO** |
| **Labarile Sabino** |
| **Scarnera Erminio** |
| **Nuzzi Pamela** |
| **Frangillo Sonia Mary** |

Si porta a conoscenza del Dirigente Scolastico **Dott. Scaramuzzi Francesco** che per poter raggiungere i risultati attesi in questa programmazione si richiede:

1. Layout front office attrezzato da strumenti necessari per le esercitazioni pratiche di back e front office.
2. Laboratorio attrezzato di almeno 20 postazioni PC con relativi software (pacchetto office licenziato)
3. Software gestionale Hottimo PMS versione Educational o similari**.**
4. Materiale e modulistica d’albergo

**DIPARTIMENTO DI ACCOGLIENZA TURISTICA**