

IIS "A. PREVER" - PINEROLO A.S. 2023 – 2024

DIPARTIMENTO DI DITEA

PROGRAMMAZIONE ANNUALE (PIANO DI LAVORO)

DOCENTI: EROS LONG, SILVIA MARUCCI, SILVIA ZANINI, SABINA COSTA, PAOLO GUIDA

CLASSI: III PEIRIODO SERALE

TESTO DI RIFERIMENTO: STEFANO RASCIONI, FABIO FERRIELLO: GESTIRE LE IMPRESE RICETTIVE UP 3 CORSO DI DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA - TRAMONTANA

PINEROLO, 31 OTTOBRE 2023

ORE TEORICHE ANNUALI DI LEZIONE

Numero 2 ore settimanali x 30 settimane = 60 ore

METODI DELL'INTERAZIONE DOCENTE - ALUNNO

- ✓ lezione frontale (teorica e con uso della lavagna o di strumenti informatici)
- ✓ analisi del testo e del materiale distribuito
- ✓ svolgimento e correzione di esercizi e lavori assegnati
- ✓ commento e discussione delle verifiche svolte in classe

STRUMENTI DI LAVORO

- ✓ libro in adozione e altri testi della disciplina o di materie affini
- ✓ codice civile, quotidiani, riviste e modulistica
- ✓ materiale predisposto dall'insegnante (aggiornamenti, approfondimenti, schede con esercizi svolti e da svolgere, quesiti per la preparazione delle verifiche)
- ✓ sussidi audiovisivi e informatici

STRUMENTI DELLA VERIFICA

- ✓ quesiti vero/falso e test a risposta multipla
- ✓ prove di completamento
- ✓ questionari
- ✓ prove strutturate e prove semistrutturate
- ✓ prove basate su esercizi e applicazioni numeriche
- ✓ verifiche orali

Il Dipartimento concorda di fissare il numero minimo di verifiche per quadrimestre come segue:

- ✓ primo quadrimestre: 2 prove scritte più eventuali verifiche di recupero;
- ✓ secondo quadrimestre: 2 prove scritte più 2 prove orali più eventuali verifiche di recupero (la prova orale può essere sostituita da uno scritto).

CRITERI DI VALUTAZIONE

Il Dipartimento, per la valutazione della preparazione degli allievi, concorda di attenersi:

- ✓ alle decisioni assunte dal Collegio Docenti in relazione all'attribuzione del voto unico nel primo quadrimestre;
- ✓ alle indicazioni inserite nel D. Lgs. n° 61/2017 (Revisione dei percorsi dell'Istruzione Professionale) in merito alla quantificazione dei livelli di competenza raggiunti da ogni singolo discente;
- ✓ alla misurazione decimale delle singole verifiche con scala 1-10. Le valutazioni, soprattutto per le verifiche orali, vengono assegnate considerando i seguenti elementi: conoscenze acquisite, impegno evidenziato e continuità del medesimo, progressi conseguiti, collaborazione con docente e compagni nel corso delle lezioni, modalità di esposizione, padronanza dell'uso del linguaggio tecnico specifico, puntualità nel rispetto delle scadenze concordate;
- ✓ alla griglia appositamente predisposta e inserita nel documento del 15 maggio, che viene diseguito riporta

Punteggio in Decimi	Parametri di valutazione
1 – 2	Conoscenze, competenze e impegno nulli
3 – 4	Conoscenze e/o competenze frammentarie e lacunose, scarsa organizzazione del discorso, incapacità espositiva, terminologia impropria. Impegno inadeguato
5	Lacune non gravi, difficoltà di comprensione, insicurezza espositiva, terminologia non sempre appropriata, applicazione delle conoscenze non corretta. Impegno non costante

6	Conoscenze e/o competenze di base corrette, sufficiente comprensione degli argomenti, applicazione a tratti impropria, esposizione non del tutto fluida, terminologia corretta, necessità di una guida nel ragionamento. Impegno costante (anche se con risultati non del tutto sufficienti per gli allievi con difficoltà)
7	Conoscenza abbastanza approfondita, comprensione e competenze adeguate, applicazione corretta, esposizione abbastanza fluida con una discreta organizzazione del discorso, terminologia tendenzialmente appropriata, ragionamento corretto ma non sempre autonomo. Impegno costante e abbastanza efficace.
8	Approfondimento e sviluppo autonomo di conoscenze e competenze, applicazione adeguata, buone capacità di analisi e sintesi, esposizione fluida e ben organizzata, capacità di ragionamento autonomo. Impegno costante, efficace e fattivo
9 – 10	Approfondimento autonomo con rielaborazione critica e valide capacità di collegamento tra le conoscenze. Competenze eccellenti.

OBIETTIVI E CONTENUTI MINIMI

Il Dipartimento concorda di semplificare i contenuti per gli allievi con BES e di adeguarli ai singoli profili in coerenza con i PDP.

FINALITA' GENERALI E SPECIFICHE DELLO STUDIO DELLA DISCIPLINA

In merito alle finalità generali e alle finalità specifiche dello studio della disciplina, il Dipartimento di Economia Aziendale rinvia alle Linee Guida/Revisione dei percorsi dell'Istruzione Professionale (D.Lgs. n° 61/2017).

ATTIVITA' DI RECUPERO

Il dipartimento, per coloro che non hanno raggiunto risultati positivi, concorda di adottare le seguenti strategie di recupero (adeguandole alle differenti situazioni di difficoltà):

- ✓ revisione degli argomenti trattati, con modifica dell'impostazione delle spiegazioni;
- ✓ svolgimento di attività e lavori aggiuntivi;
- ✓ progettazione di percorsi individualizzati;
- ✓ svolgimento di verifiche appositamente predisposte;
- ✓ ripetizione di verifiche, sia scritte che orali, che non hanno raggiunto esiti positivi;
- ✓ attività di sportello, corsi di recupero extra curricolari e collaborazione con i docenti di potenziamento.

PROGRAMMAZIONE PER UNITA' DI APPRENDIMENTO (UDA)

La programmazione è stata definita in linea con le indicazioni introdotte dal D. Lgs. n° 61/2017 (Revisione dei percorsi dell'istruzione professionale). In particolare, essa tiene conto delle

competenze di riferimento caratterizzanti i profili in uscita e dei contenuti delle Linee Guida Ministeriali.

La programmazione si esplicita nella definizione di **Unità di Apprendimento (UDA)**, articolate in **UDA ordinarie**, caratterizzate da contenuti disciplinari, e **UDA sviluppate a livello di asse culturale e caratterizzate da contenuti pluridisciplinari**

PIANO DI LAVORO

Insegnamento: DITEA					
Asse culturale: SCIENTIFICO/TECNOLOGICO/PROFESSIONALE					
Titolo dell'UDA: REVISIONE ARGOMENTI DEL QUARTO ANNO					
Competenze in uscita¹	Competenze intermedia*	Chiave di cittadinanza²	Abilità³	Conoscenze	Contenuti⁴
<p>Competenze 2, 7, 8, 10</p> <p>Essendo questa UDA una sintesi degli argomenti del quarto anno, si rinvia al piano di lavoro del quarto anno per quel che concerne competenze in uscita, competenze intermedie, chiavi di cittadinanza, abilità e conoscenze.</p>	<p>Essendo questa UDA una sintesi degli argomenti del quarto anno, si rinvia al piano di lavoro del quarto anno per quel che concerne competenze in uscita, competenze intermedie, chiavi di cittadinanza, abilità e conoscenze.</p>	<p>Essendo questa UDA una sintesi degli argomenti del quarto anno, si rinvia al piano di lavoro del quarto anno per quel che concerne competenze in uscita, competenze intermedie, chiavi di cittadinanza, abilità e conoscenze.</p>	<p>Essendo questa UDA una sintesi degli argomenti del quarto anno, si rinvia al piano di lavoro del quarto anno per quel che concerne competenze in uscita, competenze intermedie, chiavi di cittadinanza, abilità e conoscenze.</p>	<p>Essendo questa UDA una sintesi degli argomenti del quarto anno, si rinvia al piano di lavoro del quarto anno per quel che concerne competenze in uscita, competenze intermedie, chiavi di cittadinanza, abilità e conoscenze.</p>	
Testo di riferimento: Rascioni/Ferriello Gestire le Imprese Ricettive Up Volume 2 Tramontana					
Periodo di svolgimento: ottobre					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro in adozione e altri testi; codice civile, quotidiani, riviste e modulistica; materiale predisposto dall'insegnante (aggiornamenti, approfondimenti, schede con esercizi svolte da svolgere, quesiti per la preparazione delle verifiche); sussidi audiovisivi e informatici.					

¹ Competenze in uscita: sono specificate nell' ALLEGATO 1 per le materie di area generale, nell' ALLEGATO 2 G per le materie d'indirizzo

* Competenze intermedie: specificate nelle Linee guida (Allegati A e B)

² Specificare una o più delle Competenze chiave di cittadinanza per l'Apprendimento permanente del 2018

³ Abilità e conoscenze sono specificate nell' ALLEGATO 1, ALLEGATO 2 G e declinate nelle Linee guida

⁴ Indicare eventuali variazioni delle singole classi rispetto al Piano di lavoro del dipartimento

PIANO DI LAVORO

Insegnamento: DITEA					
Asse culturale: SCIENTIFICO/TECNOLOGICO/PROFESSIONALE					
Titolo dell'UDA: COSTI, RICAVI, REDDITO (CONTABILITA' GESTIONALE)					
Competenze in uscita ⁵	Competenze intermedia* [*]	Chiave di cittadinanza ⁶	Abilità ⁷	Conoscenze	Contenuti ⁸
<p>(7) Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.</p> <p>(8) Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e</p>	<p>7)Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.</p> <p>8)Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p> <p>10)Supportare le attività di budgeting/reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di revenue management, perseguendo obiettivi di</p>	<p>Imparare a imparare; acquisire e interpretare l'informazione; individuare collegamenti e relazioni; risolvere problemi; agire in modo autonomo e responsabile.</p>	<p>conoscere i costi delle imprese turistico/ristorative, calcolarli e classificarli. Conoscere gli elementi che portano alla determinazione del prezzo di vendita.</p>	<p>L'analisi dei costi e dei ricavi delle imprese turistiche</p> <p>La classificazione dei costi (in particolare: costi fissi e costi variabili; costi diretti, costi indiretti e configurazioni di costo)</p> <p>L'analisi della redditività aziendale (grafico di redditività e punto di equilibrio)</p> <p>Svolgimento di esercizi</p>	

⁵ Competenze in uscita: sono specificate nell' ALLEGATO 1 per le materie di area generale, nell' ALLEGATO 2 G per le materie d'indirizzo

* Competenze intermedie: specificate nelle Linee guida (Allegati A e B)

⁶ Specificare una o più delle Competenze chiave di cittadinanza per l'Apprendimento permanente del 2018

⁷ Abilità e conoscenze sono specificate nell' ALLEGATO 1, ALLEGATO 2 G e declinate nelle Linee guida

⁸ Indicare eventuali variazioni delle singole classi rispetto al Piano di lavoro del dipartimento

<p>dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p> <p>(10) Supportare le attività di budgeting/reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di revenue management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing.</p>	<p>redditività attraverso opportune azioni di marketing.</p>				
<p>Testo di riferimento: Rascioni/Ferriello Gestire le Imprese Ricettive Up Volume 2 Tramontana</p>					
<p>Periodo di svolgimento: novembre</p>					
<p>Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro in adozione e altri testi; codice civile, quotidiani, riviste e modulistica; materiale predisposto dall'insegnante (aggiornamenti, approfondimenti, schede con esercizi svolti da svolgere, quesiti per la preparazione delle verifiche); sussidi audiovisivi e informatici.</p>					

PIANO DI LAVORO

Insegnamento: DITEA					
Asse culturale: SCIENTIFICO/TECNOLOGICO/PROFESSIONALE					
Titolo dell'UDA: MARKETING					
Competenze in uscita ⁹	Competenze intermedia*	Chiave di cittadinanza ¹⁰	Abilità ¹¹	Conoscenze	Contenuti ¹²
<p>(1) utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche</p> <p>(2) supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo</p>	<p>1) utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche</p> <p>2) supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione</p> <p>11) contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali,</p>	<p>Imparare a imparare; acquisire e interpretare l'informazione; individuare collegamenti e relazioni; risolvere problemi; agire in modo autonomo e responsabile.</p>	<p>analizzare il mercato turistico e interpretarne le dinamiche. Utilizzare le tecniche di marketing.</p>	<p>Le risorse turistiche</p> <p>Distinzione tra marketing turistico pubblico e marketing turistico dell'impresa e concetto di marketing turistico integrato</p> <p>Marketing strategico: la fase dell'analisi (fonti di informazione, analisi interna dell'impresa, analisi esterne della domanda e della concorrenza, segmentazione del mercato)</p> <p>Marketing strategico: la fase delle decisioni (obiettivi, target, posizionamento)</p> <p>Marketing mix: il</p>	

⁹ Competenze in uscita: sono specificate nell' ALLEGATO 1 per le materie di area generale, nell' ALLEGATO 2 G per le materie d'indirizzo

* Competenze intermedie: specificate nelle Linee guida (Allegati A e B)

¹⁰ Specificare una o più delle Competenze chiave di cittadinanza per l'Apprendimento permanente del 2018

¹¹ Abilità e conoscenze sono specificate nell' ALLEGATO 1, ALLEGATO 2 G e declinate nelle Linee guida

¹² Indicare eventuali variazioni delle singole classi rispetto al Piano di lavoro del dipartimento

<p>della cultura dell'innovazione (11) contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio</p>	<p>delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio</p>		<p>prodotto e il suo ciclo di vita; il prezzo (fattori che lo influenzano e tecniche di determinazione basate su full costing e direct costing); la comunicazione (pubblicità, pubbliche relazioni, attività promozionali, marketing diretto e web marketing); i canali di distribuzione e il contratto di franchising</p>	
<p>Testo di riferimento: Rascioni/Ferriello Gestire le Imprese Ricettive Up Volume 3 Tramontana</p>				
<p>Periodo di svolgimento: gennaio/febbraio</p>				
<p>Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro in adozione e altri testi; codice civile, quotidiani, riviste e modulistica; materiale predisposto dall'insegnante (aggiornamenti, approfondimenti, schede con esercizi svolti da svolgere, quesiti per la preparazione delle verifiche); sussidi audiovisivi e informatici.</p>				

PIANO DI LAVORO

Insegnamento: DITEA					
Asse culturale: SCIENTIFICO/TECNOLOGICO/PROFESSIONALE					
Titolo dell'UDA: PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE					
Competenze in uscita ¹³	Competenze intermedia*	Chiave di cittadinanza ¹⁴	Abilità ¹⁵	Conoscenze	Contenuti ¹⁶
<p>4) Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di stili di vita sostenibili ed equilibrati.</p> <p>(9) Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di</p>	<p>4) Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di stili di vita sostenibili ed equilibrati.</p> <p>9) Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.</p> <p>(10) supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla</p>	<p>Imparare a imparare; acquisire e interpretare l'informazione; individuare collegamenti e relazioni; risolvere problemi; agire in modo autonomo e responsabile.</p>	<p>Utilizzare i dati del sistema informativo dell'impresa turistico/ristorativa per redigere la contabilità di settore. Individuare fasi e procedure per redigere un business plan.</p>	<p>Il processo di pianificazione strategica dell'impresa (analisi ambientale o esterna e analisi aziendale o interna, definizione di obiettivi e comportamenti, redazione di piani) e le funzioni del controllo della gestione</p> <p>La programmazione operativa e il documento budget (tecniche di redazione; vantaggi e criticità; articolazione del documento)</p> <p>Differenze tra bilancio di esercizio e budget</p> <p>Il controllo budgetario</p> <p>Lo studio di una nuova</p>	

¹³ Competenze in uscita: sono specificate nell' ALLEGATO 1 per le materie di area generale, nell' ALLEGATO 2 G per le materie d'indirizzo

* Competenze intermedie: specificate nelle Linee guida (Allegati A e B)

¹⁴ Specificare una o più delle Competenze chiave di cittadinanza per l'Apprendimento permanente del 2018

¹⁵ Abilità e conoscenze sono specificate nell' ALLEGATO 1, ALLEGATO 2 G e declinate nelle Linee guida

¹⁶ Indicare eventuali variazioni delle singole classi rispetto al Piano di lavoro del dipartimento

<p>comunicazione ed efficienza aziendale. (10) supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune tecniche di marketing.</p>	<p>definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune tecniche di marketing.</p>			<p>impresa turistico/ristorativa (business plan) e la stesura dei relativi documenti Svolgimento di esercizi</p>	
<p>Testo di riferimento: Rascioni/Ferriello Gestire le Imprese Ricettive Up Volume 3 Tramontana</p>					
<p>Periodo di svolgimento: marzo/aprile</p>					
<p>Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro in adozione e altri testi; codice civile, quotidiani, riviste e modulistica; materiale predisposto dall'insegnante (aggiornamenti, approfondimenti, schede con esercizi svolte da svolgere, quesiti per la preparazione delle verifiche); sussidi audiovisivi e informatici.</p>					

PIANO DI LAVORO

Insegnamento: DITEA					
Asse culturale: SCIENTIFICO/TECNOLOGICO/PROFESSIONALE					
Titolo dell'UDA: NORMATIVA DEL SETTORE TURISTICO-RISTORATIVO					
Competenze in uscita ¹⁷	Competenze intermedia*	Chiave di cittadinanza ¹⁸	Abilità ¹⁹	Conoscenze	Contenuti ²⁰
<p>(3) Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.</p> <p>(8) Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p> <p>(9) Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di</p>	<p>(3) Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.</p> <p>3) Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p> <p>(9) Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.</p>	<p>Imparare a imparare; acquisire e interpretare l'informazione; individuare collegamenti e relazioni; risolvere problemi; agire in modo autonomo e responsabile.</p>	<p>Applicare la normativa vigente nei contesti di riferimento e utilizzare la terminologia giuridica</p>	<p>I contratti delle imprese ristorative (ristorazione, catering e banqueting) per le classi di pasticceria, enogastronomia/cucina e sala/vendita Il contratto di albergo per le classi di accoglienza</p>	

¹⁷ Competenze in uscita: sono specificate nell' ALLEGATO 1 per le materie di area generale, nell' ALLEGATO 2 G per le materie d'indirizzo

* Competenze intermedie: specificate nelle Linee guida (Allegati A e B)

¹⁸ Specificare una o più delle Competenze chiave di cittadinanza per l'Apprendimento permanente del 2018

¹⁹ Abilità e conoscenze sono specificate nell' ALLEGATO 1, ALLEGATO 2 G e declinate nelle Linee guida

²⁰ Indicare eventuali variazioni delle singole classi rispetto al Piano di lavoro del dipartimento

Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.					
Testo di riferimento: Rascioni/Ferriello Gestire le Imprese Ricettive Up Volume 3 Tramontana					
Periodo di svolgimento: maggio					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro in adozione e altri testi; codice civile, quotidiani, riviste e modulistica; materiale predisposto dall'insegnante (aggiornamenti, approfondimenti, schede con esercizi svolte da svolgere, quesiti per la preparazione delle verifiche); sussidi audiovisivi e informatici.					

PIANO DI LAVORO

Insegnamento: DITEA					
Asse culturale: SCIENTIFICO/TECNOLOGICO/PROFESSIONALE					
Titolo dell'UDA: MERCATO TURISTICO					
Competenze in uscita ²¹	Competenze intermedia*	Chiave di cittadinanza ²²	Abilità ²³	Conoscenze	Contenuti ²⁴
<p>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.</p> <p>8) Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p>	<p>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.</p> <p>8) Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.</p>	<p>Imparare a imparare; acquisire e interpretare l'informazione; individuare collegamenti e relazioni; risolvere problemi; agire in modo autonomo e responsabile.</p>	<p>analizzare il mercato turistico, identificarne le caratteristiche e interpretarne le dinamiche, con costante riferimento alla normativa in vigore</p>	<p>Caratteri del turismo e fattori che influenzano il turismo internazionale Organismi e fonti normative internazionali e comunitarie Organismi e fonti normative nazionali Dinamiche del turismo internazionale e del turismo italiano</p>	

²¹ Competenze in uscita: sono specificate nell' ALLEGATO 1 per le materie di area generale, nell' ALLEGATO 2 G per le materie d'indirizzo

* Competenze intermedie: specificate nelle Linee guida (Allegati A e B)

²² Specificare una o più delle Competenze chiave di cittadinanza per l'Apprendimento permanente del 2018

²³ Abilità e conoscenze sono specificate nell' ALLEGATO 1, ALLEGATO 2 G e declinate nelle Linee guida

²⁴ Indicare eventuali variazioni delle singole classi rispetto al Piano di lavoro del dipartimento

Testo di riferimento: Rascioni/Ferriello Gestire le Imprese Ricettive Up Volume 3 Tramontana					
Periodo di svolgimento: maggio					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro in adozione e altri testi; codice civile, quotidiani, riviste e modulistica; materiale predisposto dall'insegnante (aggiornamenti, approfondimenti, schede con esercizi svolte da svolgere, quesiti per la preparazione delle verifiche); sussidi audiovisivi e informatici.					

Si ricorda che tutti i documenti normativi relativi alla riforma sono consultabili sul sito dell'Istituto – home page - alla voce Revisione dei percorsi dell'istruzione professionale

In relazione alle **UDA interdisciplinari** si rimanda al format consultabile sul sito dell'Istituto. Le UDA interdisciplinari da realizzare per il corrente anno scolastico nelle classi quinte hanno per oggetto:

- UDA enogastronomia: abbinamento vino/bevande e preparazione enogastronomica;

Il Dipartimento