

**Istituto di Istruzione Superiore “Arturo Prever” - Pinerolo**

**Anno Scolastico 2023-2024**

**PIANO DI LAVORO DELLA CLASSE TERZA E  
QUARTA DI ACCOGLIENZA TURISTICA**

**DIPARTIMENTO di Accoglienza e Promozione Turistica**

**Docenti:**

**Prof. Cadei Fernando, Prof.ssa Spadafora Daniela**

## PIANO DI LAVORO CLASSE TERZA

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA					
Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: La gestione delle fasi del cliente					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
I 1	Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire ed interpretare l'informazione.</li> <li>• Comunicare</li> <li>• Individuare collegamenti e relazioni</li> <li>• Agire in modo autonomo e responsabile.</li> <li>• Risolvere i problemi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sapersi presentare in servizio in modo adeguato</li> <li>• Applicare le principali tecniche di comunicazione e con le diverse tipologie di clientela</li> <li>• Essere in grado di compilare correttamente la modulistica di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il concetto di Hospitality Management</li> <li>• Il ciclo cliente nelle imprese ricettive e di viaggio</li> <li>• Il target di clientela: quali sono e come scelgono</li> </ul>	<p>Lezione 1: Hospitality Management Guest Relationship Management</p> <p>Lezione 2: Il ciclo cliente nelle imprese ricettive</p> <p>Lezione 3: Il ciclo cliente nelle imprese di viaggio</p> <p>Lezione 4: Il target di clientela</p> <p>La guest relation</p>
I 2	Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi, rispettando parametri di qualità				
I 9	Utilizzare idonee modalità di collaborazione per la gestione delle fasi di ciclo cliente all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, secondo procedure standard, in contesti strutturali e con situazioni mutevoli che richiedono modifiche del proprio operato.				

Periodo di svolgimento: da Settembre a Giugno

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

## PIANO DI LAVORO CLASSE TERZA

<b>Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA</b> <b>Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale</b>					
<b>Titolo dell'UDA: La gestione della moderna azienda alberghiera</b> <b>L'apertura di un albergo e la sua organizzazione</b>					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
<b>3</b> Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulare l'apertura di un albergo tenendo conto</li> <li>• Elaborare l'organigramma di un'impresa di media dimensione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire ed interpretare l'informazione.</li> <li>• Comunicare</li> <li>• Individuare collegamenti e relazioni</li> <li>• Agire in modo autonomo e responsabile.</li> <li>• Risolvere i problemi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere le responsabilità connesse con l'attività alberghiera</li> <li>• Decodificare l'organigramma di una struttura ricettiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le norme giuridiche che disciplinano i rapporti tra albergatore e cliente.</li> <li>• Le sanzioni previste in caso di inadempienza.</li> <li>• Le caratteristiche tipologiche delle diverse strutture organizzative alberghiere</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'azienda alberghiera</li> <li>2. L'apertura di un albergo</li> <li>3. Le responsabilità dell'albergatore</li> <li>4. La sicurezza in hotel</li> <li>5. L'organizzazione alberghiera</li> <li>6. La direzione generale d'albergo</li> </ol>
Testo di riferimento: Nuovo Hotel Italia – Le Monnier Scuola- Mondadori Education					
Periodo di svolgimento: Dicembre-Gennaio					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					





## PIANO DI LAVORO CLASSE TERZA

<b>Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA</b> <b>Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale</b>					
<b>Titolo dell'UDA: L'ALTERNANZA SCUOLA LAVORO</b>					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
<b>1</b> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserirsi adeguatamente, in base al ruolo assegnato, all'interno della realtà aziendale prescelta.</li> <li>• Essere in grado di instaurare rapporti positivi con i colleghi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire ed interpretare l'informazione.</li> <li>• Comunicare</li> <li>• Individuare collegamenti e relazioni</li> <li>• Agire in modo autonomo e responsabile.</li> <li>• Risolvere i problemi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere in grado di descrivere, attraverso una relazione, quanto appreso nel periodo di tirocinio formativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le norme che regolano l'alternanza scuola lavoro</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'alternanza scuola lavoro e lo stage</li> <li>2. Il percorso dello stage</li> <li>3. La valutazione e la relazione finale</li> </ol>
Testo di riferimento: Testo di riferimento: Nuovo Hotel Italia – Le Monnier Scuola- Mondadori Education					
Periodo di svolgimento: da Gennaio a Giugno					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

**PIANO DI LAVORO CLASSI TERZE-QUARTE**

**Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA**

**Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale**

**Titolo dell'UDA: IL TURISMO TERRITORIALE**

<b>Competenze in uscita</b>	<b>Competenze intermedia</b>	<b>Chiave di cittadinanza</b>	<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Contenuti</b>
<b>I 7</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire ed interpretare l'informazione.</li> <li>• Comunicare</li> <li>• Individuare collegamenti e relazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La valorizzazione turistica di un territorio</li> <li>• Il paesaggio</li> <li>• Il Destination Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica.</li> <li>• Gli elementi legati alle tradizioni e al folklore</li> <li>• I prodotti tipici del proprio territorio</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizzazione turistica e promozione del territorio</li> <li>2. Turismo e risorse enogastronomiche</li> </ol>
<b>I 8</b>	Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agire in modo autonomo e responsabile.</li> <li>• Risolvere i problemi.</li> </ul>			
<b>I 11</b>	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.				

Testo di riferimento: Testo di riferimento: Nuovo Hotel Italia – Le Monnier Scuola- Mondadori Education e Benvenuti Compact - Pearson

Periodo di svolgimento: da Gennaio a Giugno

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

**PIANO DI LAVORO CLASSI TERZA-QUARTA**

<b>Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA</b> <b>Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale</b>					
<b>Titolo dell'UDA: IL TURISMO SOSTENIBILE</b>					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
<p align="center"><b>8</b></p> <p>Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare procedure di base per la predisposizione e la vendita di pacchetti di offerte turistiche coerenti con i principi dell'eco sostenibilità e con le opportunità offerte dal territorio.</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire ed interpretare l'informazione.</li> <li>• Comunicare</li> <li>• Individuare collegamenti e relazioni</li> <li>• Agire in modo autonomo e responsabile.</li> <li>• Risolvere i problemi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere gli elementi caratterizzanti di un pacchetto turistico sostenibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il turismo sostenibile, l'ecoturismo e il turismo responsabile</li> <li>• Le diverse attività legate all'ecoturismo</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turismo sostenibile e sviluppo sostenibile</li> <li>2. L'ecoturismo</li> </ol>
Testo di riferimento: Testo di riferimento: Nuovo Hotel Italia – Le Monnier Scuola- Mondadori Education e Benvenuti Compact - Pearson					
Periodo di svolgimento: Settembre-maggio					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

**PIANO DI LAVORO CLASSI TERZE E QUARTA**









### PIANO DI LAVORO CLASSE TERZA

**Insegnamento:** Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

**Asse culturale:** Scientifico, tecnologico e professionale

**Titolo dell'UDA:** Il Front Office

Si rimanda al format dell'UDA

### PIANO DI LAVORO CLASSE QUARTA

**Insegnamento:** Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA-EDUCAZIONE CIVICA

**Asse culturale:** Scientifico, tecnologico e professionale

**Titolo dell'UDA:** I diritti sul lavoro e il Curriculum

Si rimanda al format dell'UDA

**Insegnamento:** Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA-EDUCAZIONE CIVICA

**Asse culturale:** Scientifico, tecnologico e professionale

**Titolo dell'UDA:** CuriAmo il nostropatrimonio

Si rimanda al format dell'UDA

## Monte ore annuali

Classe	Ore settimanali	Ore annuali previste (con eventuale compresenza)
Terza	9 ore settimanali (di cui 2 in compresenza con Arte e territorio)	297 ore
Quarta	7 ore settimanali (di cui 1 in compresenza con Arte e territorio)	231 ore

### 1) Libri di testo adottati :

**CLASSE TERZA:** Nuovo Hotel Italia

**CLASSE QUARTA:** Benvenuti Compact - Pearson

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

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

### 3) Finalità generali dello studio della disciplina:

Il docente di “Laboratorio di servizi di accoglienza turistica” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale di istruzione professionale del settore “Servizi per l’enogastronomia e l’ospitalità alberghiera”, risultati di apprendimento che lo mettono in grado di: *utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera; adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela; promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio; sovrintendere all’organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico- alberghiere; attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto*

### 4) Finalità specifiche dello studio della disciplina:

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

*conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:*

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

- **utilizzare e produrre testi multimediali**

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

*La disciplina si sviluppa in stretta correlazione con gli insegnamenti dell'Area generale e d'indirizzo. Fondamentale appare la*

connessione con la lingua italiana e le lingue straniere. L'organizzazione di opportuni laboratori di simulazione consente agli studenti di verificare le abilità comunicativo-relazionali possedute.

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

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

**6) Strategie per il recupero:**

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

## **9) STRUMENTI DI VALUTAZIONE, E NUMERO MINIMO PROVE QUADRIMESTRALI**

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

Minimo tre valutazioni a quadrimestre

## **10) CRITERI DI VALUTAZIONE**

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

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

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

DESCRITTORI	VOTI	CONOSCENZE	COMPETENZE	CAPACITA'
-------------	------	------------	------------	-----------

Eccellente / Ottimo	<b>10-9</b>	Complete,organiche, articolate e con approfondimenti autonomi e personali	Applica le conoscenze in modo corretto e autonomo anche a problematiche complesse. Espone in modo fluido e utilizza i linguaggi specifici. Compie analisi approfondite e individua correlazioni precise .	Rielabora in modo corretto,completo ed autonomo ed opera opportuni collegamenti disciplinari e interdisciplinari.
Buono	<b>8</b>	Complete e con alcuni approfondimenti autonomi.	Applica le conoscenze i a problematiche articolate. Espone in modo corretto e con proprietà linguistica	Rielabora in modo corretto,completo ed esauriente ed opera qualche collegamento fra i contenuti.
Discreto	<b>7</b>	Complete,se guidato sa approfondire.	Applica autonomamente le conoscenze. Espone in modo corretto e linguisticamente appropriato, compie analisi con coerenza	Rielabora in modo corretto le informazioni e gestisce le situazioni in modo adeguato.
Sufficiente	<b>6</b>	Essenziali e per le linee generali	Applica le conoscenze senza fare errori sostanziali, si esprime in modo semplice ma corretto.	Sa gestire le informazioni essenziali.
Insufficiente	<b>5</b>	Limitate e superficiali	Applica le conoscenze con alcuni errori, si esprime in modo impreciso	Si muove in difficoltà fra i contenuti.
Gravemente Insufficiente	<b>4</b>	Lacunose o parziali	Applica le minime conoscenze se guidato, ma con errori; si esprime in modo scorretto e improprio	Non si orienta opportunamente fra i contenuti
Totalmente insufficiente	<b>3-2-1</b>	Nessuna o frammentarie e/o gravemente lacunose	Nessuna o minime, ma con gravi errori; si esprime in modo scorretto e improprio.	Nessuna

**Candidato /a**

**classe**

Simulazione caso n.

**ANTE ()CHECK-IN () LIVE-IN () CHECK-OUT () POST ()**

Fase Operativa:

<b>LA DIVISA E LA PRESENZA</b> curata- disordinata	<b>molto curata-</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>IL PORTAMENTO</b> impacciato	<b>disinvolto -corretto- non sempre corretto -</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>L'IGIENE PERSONALE</b> idonea- trascurata	<b>molto curata- curata -</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>IL COMPORTAMENTO</b> aggressivo- timido	<b>disinvolto- attento-corretto- corretto- incontrollato-</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>LA VOCE</b> sgradevole timorosa	<b>gradevole-indifferente-</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>L'ESPRESSIONE DEL VOLTO</b> sufficiente esitante	<b>scorrevole- sicura-</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>IL REGISTRO LINGUISTICO</b> corretto- scorretto	<b>professionale- distaccato- sostenuto- amichevole- non sempre</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>IL VOCABOLARIO</b> non idoneo	<b>ricco -corretto- scorretto-limitato-</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>ABILITA' PROFESSIONALI</b> non adeguate	<b>ottime- soddisfacenti – sufficienti- limitate-</b>

	0 1 2 3 4 5
<b>APPLICAZIONE DELLE PROCEDURE</b> insufficiente- adeguata	<b>ottimale- soddisfacente- sufficiente-</b>
	0 1 2 3 4 5
<b>Punteggio globale ottenuto : _____50 VALUTAZIONE IN CENTESIMI /100</b>	
<b>50</b> corrisponde a <b>100</b> quindi $100 \times$ punteggio ottenuto : 60 = VALUTAZIONE	

Pinerolo, 13 Ottobre 2023

I docenti di Accoglienza e Promozione Turistica:

**Prof. Cadei Fernando**

**Prof.ssa Spadafora Daniela**