

**CLASSE: 2IeFP TURISTICO**  
**MATERIA: LABORATORIO DI DISCIPLINE TURISTICHE E AZIENDALI**  
**DOCENTE: SERGIO FERRARI**

**PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

□ **ASSE CULTURALE STORICO-SOCIALE**

Competenze Chiave	Competenze Base	Abilità	Conoscenze
<p><b>1. Comunicazione nella madrelingua</b>            Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.            Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.</p> <p><b>4. Competenza digitale</b>            Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.            Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.</p> <p><b>5. Imparare a imparare</b>            Partecipare attivamente alle attività portando il proprio contributo personale.            Reperire, organizzare, utilizzare informazioni da fonti diverse per assolvere un determinato compito; organizzare il proprio apprendimento; acquisire abilità di studio.</p> <p><b>6. Competenze sociali e civiche</b>            Agire in modo autonomo e responsabile, conoscendo e osservando regole e norme, con particolare riferimento alla Costituzione.            Collaborare e partecipare comprendendo i diversi punti di vista delle persone.</p> <p><b>7. Spirito di iniziativa e imprenditorialità</b>            Risolvere i problemi che si incontrano nella vita e nel lavoro e proporre soluzioni; valutare rischi e opportunità; scegliere tra opzioni diverse; prendere decisioni; agire con flessibilità; progettare e pianificare; conoscere l'ambiente in cui si opera anche in relazione alle proprie risorse.</p> <p><b>8. Consapevolezza ed espressione culturale</b>            Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali, per una loro corretta fruizione e valorizzazione. Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro. Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo. Comprendere gli aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea e l'importanza che riveste la pratica dell'attività motorio-sportiva per il benessere individuale e collettivo.</p>	<p>Definire e pianificare la successione delle operazioni da compiere, sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni.</p> <p>Predisporre e curare gli spazi di lavoro al fine di assicurare il rispetto delle norme igieniche e di contrastare affaticamento e malattie professionali.</p>	<p>Saper rispondere in modo adeguato a un cliente che chiede informazioni</p> <p>Saper come si stabiliscono le tariffe alberghiere</p> <p>Riconoscere gli arrangiamenti e le rispettive sigle</p> <p>Saper applicare l'iter della prenotazione e le operazioni necessarie</p> <p>Conoscere le peculiarità della prenotazione con caparra</p> <p>Saper gestire le prenotazioni dei gruppi organizzati</p> <p>Saper compilare le varie forme di voucher</p> <p>Saper applicare le tecniche di overbooking e waiting list.</p> <p>Distinguere e saper descrivere le varie tipologie di camere</p> <p>Saper applicare le più elementari regole per la sicurezza degli ospiti e del personale</p> <p>Saper organizzare le pulizie e gli altri servizi ai piani</p> <p>Essere in grado di adempiere agli obblighi di legge in merito alla registrazione degli ospiti alloggiati</p> <p>Saper utilizzare la modulistica facoltativa connessa alle operazioni di check in</p> <p>Saper prestare i servizi richiesti dalla clientela durante il soggiorno in albergo</p> <p>Saper utilizzare la modulistica di front office relativa alla fase live in</p> <p>Saper aprire e aggiornare i conti del cliente</p>	<p>Modalità della richiesta di informazioni</p> <p>L'opuscolo illustrativo</p> <p>Arrangiamenti alberghieri e tariffe</p> <p>La prenotazione come contratto</p> <p>Canali e tipologie della prenotazione</p> <p>Le attività dei tour operator e delle agenzie dettaglianti</p> <p>Le norme che regolano le attività di intermediazione, i rapporti delle agenzie con gli alberghi</p> <p>Gli accordi di collaborazione tra ADV e hotel</p> <p>La prenotazione dei gruppi organizzati</p> <p>La room division e le unità abitative</p> <p>Alloggi per clienti diversamente abili</p> <p>La struttura e l'arredamento delle camere</p> <p>La sicurezza degli ospiti e del personale</p> <p>La registrazione di legge prevista dal TULPS</p> <p>Gli adempimenti previsti dalla legge sulla privacy</p> <p>La modulistica facoltativa utile al servizio di accoglienza</p> <p>I servizi forniti dal F.O. e l'addebito degli extra</p> <p>La sicurezza degli ospiti</p> <p>Il servizio di ristorazione e la contabilità del ristorante</p> <p>Il giornale d'albergo e la chiusura contabile</p>

## CONTENUTI DEL PROGRAMMA:

### LA FASE ANTE

Le informazioni alberghiere

Tariffe e arrangiamenti

Le prenotazioni alberghiere

La registrazione della prenotazione

Le agenzie di viaggio

Le prenotazioni complesse

Le prenotazioni particolari

### LA ROOM DIVISION

La divisione camere e le unità abitative

Struttura e arredamento delle unità abitative

Il servizio ai piani

<b>Attività del docente</b>	<b>Attività dello studente</b>	<b>Materiali, spazi e metodi utilizzati</b>
<p>Per il raggiungimento delle conoscenze, delle abilità e delle competenze previste sono adottate strategie diverse: lezione frontale, lezione partecipata, <i>brainstorming</i> e lavori di gruppo, <i>problem solving</i>.</p> <p>Le lezioni verranno schematizzate e saranno presentate mappe concettuali.</p> <p>L'eventuale recupero sarà svolto in itinere attraverso specifiche attività indirizzate agli allievi che presentano difficoltà.</p> <p>Nei periodo di pausa didattica verranno previsti interventi mirati a colmare le lacune presenti nella preparazione.</p>	<p>Allo studente è richiesta una costante partecipazione ed un assiduo impegno durante le lezioni in classe. Inoltre verranno anche assegnate attività complementari da svolgere a casa.</p> <p>Nella valutazione al termine del periodo, oltre ai risultati evidenziati nelle singole prove di verifica, si terrà conto della progressione nell'apprendimento, dell'assiduità e dell'impegno e, nella partecipazione al dialogo educativo, di eventuali altri elementi legati alla specifica situazione degli allievi.</p>	<p>Le applicazioni in laboratorio dei concetti studiati, uso del libro di testo e di testi di supporto, lettura in classe di articoli di quotidiani e riviste economiche, eventuale ricorso a esperti esterni, attività di ricerca e visite guidate sul territorio.</p> <p>Il libro di testo adottato è: F. Giani, Hotel Italia Buongiorno!, Ed. Le Monnier Scuola.</p> <p>Si farà largo uso di tecnologie informatiche e nuove forme di comunicazione visiva e multimediale (Lim, presentazione con <i>Power Point</i>, utilizzo di <i>Excel</i> ecc.).</p>

**VALUTAZIONE:**

CONOSCENZE	VALUTAZIONE	ABILITA'	VALUTAZIONE	COMPETENZE	VALUTAZIONE
Ampie ed esaurienti	90-100	Completa e sicura	90-100	Sempre corrette e pertinenti	Eccellente/ Ottimo
Adeguate e precise	80	Completa	80	Corrette	Buono
Complessivamente adeguata, pur con qualche carenza	70	Completa, pur con qualche imprecisione	70	Generalmente corrette	Discreto
Limitata, ma essenziale	60	Superficiale e schematica	60	Schematiche ed essenziali	Sufficiente
Superficiale ed incompleta	50	Incompleta	50	Imprecise	Mediocre
Non adeguata e imprecise	40	Scarse	40	Inadeguate	Insufficiente
Assenti	20-30	Assenti	20-30	Assenti	Gravemente insufficiente