

**CLASSE: 2^ IEFP TURISTICO**  
**MATERIA: LABORATORIO DELLE DISCIPLINE TURISTICHE**  
**DOCENTE: MAZZUCOTELLI ELEONORA**

**PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

ASSE CULTURALE DEI LINGUAGGI

ASSE CULTURALE MATEMATICO

ASSE CULTURALE SCIENTIFICO TECNOLOGICO

ASSE CULTURALE STORICO-SOCIALE

<b>COMPETENZE CHIAVE</b>	<b>COMPETENZE BASE</b>	<b>CONOSCENZE</b>	<b>ABILITÀ</b>
Competenze nella madrelingua	Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.	Linguaggio tecnico specifico di base dell'ambito turistico.	Padroneggiare gli strumenti espressivi e argomentativi per gestire l'interazione comunicativa verbale nel contesto turistico e economico
Competenze digitali	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.	Redazione e creazione di documenti con l'uso di software di base per fare presentazioni, mappe, sintesi etc. Ricerche nel browser di informazioni.	Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale per rappresentare quanto svolto teoricamente in aula e ricercare informazioni riguardanti le strutture ricettive.
Competenze sociali e civiche	Interazione autonoma e responsabile.	Condivisione delle regole di comportamento in classe e a scuola	Dimostrare senso di responsabilità, nonché comprensione e rispetto per i valori condivisi, necessari ad assicurare la coesione della comunità, come il rispetto dei principi democratici. Saper collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco riconoscimento dei diritti e dei doveri.

			Adottare nella vita quotidiana comportamenti responsabili per la tutela e il rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali. Saper gestire i conflitti tra pari e con i superiori.
Imparare a imparare	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.	L'arte dell'accoglienza. Il sistema turismo. Le strutture ricettive in Italia. L'albergo.	Apprendimento dal libro di testo e dalle lezioni frontali delle nozioni principali. Individuazione dei possibili collegamenti interdisciplinari.

## **CONTENUTI DEL PROGRAMMA:**

### **A. IL MONDO DEL FRONT OFFICE**

#### **3. L'IMPORTANZA DELLA COMUNICAZIONE**

- Cosa è la comunicazione
- La comunicazione verbale
- La comunicazione non verbale

#### **4. LA COMUNICAZIONE TELEFONICA**

- Le regole della comunicazione diretta

#### **5. LA COMUNICAZIONE SCRITTA**

- La corrispondenza alberghiera
- Le abbreviazioni
- La lettera, l'e-mail, il fax e il questionario di gradimento dei servizi alberghieri

### **B. LA FASE ANTE AL FRONT OFFICE**

#### **1. LE INFORMAZIONI ALBERGHIERE**

- Le modalità di richiesta

#### **2. TARIFFE E ARRANGIAMENTI**

- Le tariffe alberghiere
- Le tipologie di camere
- Gli arrangiamenti alberghieri

### 3. LE PRENOTAZIONI ALBERGHIERE

- Le prenotazioni come contatto
- La prenotazione diretta e indiretta

### 4. LA REGISTRAZIONE DELLA PRENOTAZIONE

- Le informazioni essenziali della prenotazione
- Come calcolare i pernottamenti
- La verifica della disponibilità
- La modulistica di registrazione
- Il planning
- L'attenzione verso i clienti abituali
- Regret alberghiero

### 5. TECNICHE DI TUTELA DELLE PRENOTAZIONI

- Le forme di tutela
- La waiting list e l'overbooking

### C. LA FASE ANTE: le prenotazioni indirette

#### 1. LE AGENZIE DI VIAGGIO

- L'intermediazione turistica
- Gli intermediari turistici
- Il modulo ASTOI

#### 2. LE PRENOTAZIONI COMPLESSE

- Gli accordi di collaborazione tra albergo e agenzia
- Le tipologie di contratti
- Le prenotazioni in agenzia e il voucher
- Le prenotazioni tramite OTA

#### 3. LE PRENOTAZIONI PARTICOLARI

- I gruppi organizzati
- Il modulo di prenotazione
- Il quadro prenotazioni
- La rooming list

### D. LA FASE CHECK-IN

#### 1. LA REGISTRAZIONE E LA MODULISTICA

- L'accoglienza del cliente
- La modulistica obbligatoria
- La modulistica non obbligatoria
- La welcome card
- Il registro arrivi e partenze
- Il quadro camere

<b>ATTIVITÀ DEL DOCENTE E METODOLOGIA</b>	<b>ATTIVITÀ DELLO STUDENTE</b>	<b>MATERIALI E SPAZI UTILIZZATI</b>
Per il raggiungimento delle conoscenze, delle abilità e delle competenze previste sono adottate strategie diverse: lezione frontale, lezione	Allo studente è richiesta una costante partecipazione ed un assiduo impegno durante le lezioni in classe. Inoltre verranno anche	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

<p>partecipata, <i>brainstorming</i> e lavori di gruppo, <i>problem solving</i>.</p> <p>Le lezioni verranno schematizzate e saranno presentate mappe concettuali. 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>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>economiche, eventuale ricorso a esperti esterni, attività di ricerca e visite guidate sul territorio.</p> <p>Il libro di testo adottato è: F. Giani, <i>Hotel Italia Buongiorno!</i>, Ed. Le Monnier Scuola.</p> <p>Si farà largo uso di tecnologie informatiche e nuove forme di comunicazione visiva e multimediale (Lim, presentazione con Power Point, utilizzo di Excel ecc.).</p>
---	--	--

## VALUTAZIONE

CONOSCENZE	VALUTAZIONE	ABILITA'	VALUTAZIONE	COMPETENZE	VALUTAZIONE
Ampie ed esaurienti	90 – 100	Complete e sicure	90 – 100	Sempre corrette e pertinenti	90 – 100
Adeguate e precise	80	Complete	80	Corrette	80
Complessivamente adeguate, seppur con qualche carenza	70	Complete, seppur con qualche imprecisione	70	Generalmente corrette	70
Limitate, ma essenziali	60	Superficiali e schematiche	60	Schematiche ed essenziali	60
Superficiali e incomplete	50	Incomplete	50	Imprecise	50
Non adeguate e imprecise	40	Scarse	40	Inadeguate	40
Assenti	30 - 35	Assenti	30 - 35	Assenti	30 – 35