

Programmazione individuale per competenze

Anno Scolastico 2022/2023

Classe: I Alb

Materia: Laboratorio di accoglienza turistica

Competenze di base da sviluppare durante l'anno (riferite all'asse e alle indicazioni nazionali)

Apprendere e applicare i concetti di base relativi alla comunicazione verbale e non verbale, le tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita di servizi e all'assistenza clienti, il lessico di base professionale italiano ed inglese.

Apprendere il concetto di sostenibilità ambientale; Conoscere le principali tipologie di offerte turistiche; Gli elementi di legislazione ambientale; applicare atteggiamenti e metodi per ottimizzare l'impatto ambientale dei prodotti e dei servizi inerenti alla filiera di riferimento.

Conoscere le principali strutture ricettive e i pubblici esercizi. Conoscere le tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi relativi a enogastronomia e ospitalità alberghiera.

Conoscere le figure professionali impiegate al front office; l'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie; la terminologia tecnica di base del settore alberghiero; l'utilizzo degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore.

Abilità di base da sviluppare durante l'anno (riferite all'asse e alle indicazioni nazionali)

Sapersi presentare in modo professionale; Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla comunicazione interpersonale; Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti e i servizi offerti.

Selezionare le informazioni da acquisire per l'offerta turistica; Riconoscere nel territorio gli aspetti relativi all'ecosostenibilità ambientale; Riconoscere le principali tipologie di materiali promozionali e pubblicitari dell'offerta turistica; Attuare modalità al fine di ridurre gli sprechi nell'ottica della tutela e salvaguardia dell'ambiente.

Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e della ospitalità alberghiera; applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi.

Utilizzare in modo appropriato strumenti ed attrezzature professionali, curandone l'efficienza; applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento.

Contenuti disciplinari (Indicati secondo unità di apprendimento)

Primo Quadrimestre

UDA 1: Accogliere con stile

- L'accoglienza nel turismo
- La comunicazione
- Empatia ed assertività
- Sapersi presentare
- La comunicazione al Front Office
- La comunicazione telefonica

Esercitazioni pratiche in laboratorio: Essere in grado di accogliere un ospite, Saper individuare ed inscenare le fasi della comunicazione, Essere in grado di gestire una situazione problematica al Front Office, Sapersi presentare in pubblico, Gestire una chiamata telefonica.

UDA 2: Turismo e Territorio

- Cenni generali sul turismo
- La destinazione turistica
- Le attrattive naturali
- Le attrattive culturali
- Le tipologie di turismo
- Il turismo sostenibile e l'Agenda 2030

Esercitazioni pratiche in laboratorio: Identificare le principali località turistiche della regione Lombardia e saperle descrivere in base alla tipologia di turismo predominante; Scegliere un museo e saperne preparare una scheda tecnica per poterla illustrare alla classe. Saper identificare, in Italia, le diverse tipologie di turismo a seconda delle zone geografiche, Analizzare il sito di una struttura ricettiva ecosostenibile mettendo in evidenza le strategie adottate.

Secondo quadrimestre

UDA 3: Le strutture ricettive

- La classificazione delle strutture ricettive
- Le principali tipologie di strutture ricettive
- Le strutture ricettive semoventi

Esercitazioni pratiche in laboratorio: Realizzare un cartellone pubblicitario di un hotel stravagante, con esposizione alla classe. Realizzare una breve presentazione multimediale su una nave da crociera e le sue caratteristiche principali.

UDA 4: Gli spazi di una struttura ricettiva

- Gli elementi essenziali di una struttura ricettiva
- Le camere
- La ristorazione
- I servizi complementari

Esercitazioni pratiche in laboratorio: Cercare sul web una struttura ricettiva e saperne analizzare le caratteristiche e gli spazi. Saper allestire una camera d'albergo a seconda dell'ospite previsto. Saper individuare le caratteristiche dei servizi ristorativi all'interno di un hotel e saperli paragonare a strutture del medesimo livello.

UDA 5: Front Office e Room Division

- I reparti e le risorse umane
- Il Front Office
- Il Back Office
- L'Housekeeping
- Il regolamento aziendale

Esercitazioni pratiche in laboratorio: Essere in grado di disegnare un organigramma, Saper redigere un regolamento per la reception del proprio hotel.

Obiettivi minimi per il recupero declinato per ogni unità di apprendimento

UDA 1: Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente adottando idonee tecniche di comunicazione

UDA 2: Applicare i principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche

UDA 3-4-5: Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistica, sotto diretta supervisione.