

**ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “Renato Guttuso” - MILAZZO**☐ LICEO ARTISTICO - ISTITUTO STATALE d'ARTE☒ ISTITUTO PROFESS. SERVIZI COMMERCIALI E SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA  
ANNO SCOLASTICO 2023/2024**PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE**

anno scolastico	<b>2023/2024</b>
classe	<b>I A</b>
disciplina	<b>LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA</b>
settore	<b>PROFESSIONALE - SERVIZI</b>
indirizzo	<b>ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA</b>
Ore settimanali	<b>02</b>
Ore annuali	<b>66</b>
Docente	<b>BIAGIO PAOLO RESTUCCIA</b>

**PROFILO IN USCITA (PECUP)**

Al termine del percorso scolastico lo studente dovrà:

- distinguere le differenti tipologie di strutture ricettive;
- conoscere perfettamente l'organigramma di una struttura ricettiva;
- utilizzare correttamente la terminologia professionale in uso;
- applicare le tecniche di accoglienza ed assistenza del cliente;
- rispettare le regole di un corretto approccio professionale con il cliente;
- utilizzare le forme di comunicazione professionale per accogliere ed interagire con il cliente;
- conoscere le risorse ambientali, storiche, artistiche e culturali del proprio territorio.

**FINALITÀ EDUCATIVE**

Lo studio della disciplina è finalizzato a far acquisire agli studenti una conoscenza quanto più completa possibile del grande e svariato mondo del turismo con particolare riguardo al settore alberghiero, con le sue particolari peculiarità, organizzazione e gestione delle attività di ricevimento.

**ANALISI DELLA SITUAZIONE DI PARTENZA (profilo generale della classe)**

L'analisi della situazione di partenza è stata effettuata attraverso lo svolgimento dei test d'ingresso in classe e si evince un livello medio in termini di conoscenze, abilità e competenze. La classe appare abbastanza tranquilla dal punto del comportamento con la sola eccezione di pochi elementi vivaci. La classe è composta da 22 alunni frequentanti. Sono presenti 4 alunni DSA, 1 alunno NAI e 3 alunni H, che seguono la programmazione per obiettivi minimi e curricolari, supportati

dall'insegnante di sostegno. Dal punto di vista didattico si evidenzia una buona disponibilità da parte degli alunni che mostra quindi interesse ed impegno per la disciplina.

#### LIVELLI DI PARTENZA

LIV. BASE NON RAGGIUNTO < 6	LIVELLO BASE 6	LIVELLO INTERMEDIO 7 – 8	LIVELLO AVANZATO 9 – 10
n. 9	n. 3	n. 5	n. 3

### COMPETENZE – ABILITÀ – CONOSCENZE

☒ 1° BIENNIO    ☐ 3° ANNO    ☐ 4° ANNO    ☐ 5° ANNO

#### 1. COMPETENZE DI CITTADINANZA

- C1**    COMPETENZA ALFABETICA FUNZIONALE
- C2**    COMPETENZA MULTILINGUISTICA
- C3**    COMPETENZA MATEMATICA E COMPETENZA IN SCIENZE, TECNOLOGIE E INGEGNERIA
- C4**    COMPETENZA DIGITALE
- C5**    COMPETENZA PERSONALE, SOCIALE E CAPACITÀ DI IMPARARE A IMPARARE
- C6**    COMPETENZA IN MATERIA DI CITTADINANZA
- C7**    COMPETENZA IMPRENDITORIALE

#### 2. COMPETENZE DEGLI ASSI CULTURALI

- L1**    Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti.
- L2**    Leggere, comprendere ed interpretare testi scritti di vario tipo.
- L3**    Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi.
- L4**    Utilizzare una lingua straniera per i principali scopi comunicativi ed operativi.
- L5**    Utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario.
- L6**    Utilizzare e produrre testi multimediali.
- M1**    Utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico, rappresentandole anche sotto forma grafica.
- M2**    Confrontare ed analizzare figure geometriche, individuando invarianti e relazioni.
- M3**    Individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi.
- M4**    Analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche, usando consapevolmente gli strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo informatico.
- S1**    Comprendere il cambiamento e la diversità dei tempi storici in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali.
- S2**    Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, della collettività e dell'ambiente.
- S3**    Riconoscere le caratteristiche essenziali del sistema socioeconomico per orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio.
- T1**    Osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle sue varie forme i concetti di sistema e di complessità.

- T2** Analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza.
- T3** Essere consapevole delle potenzialità delle tecnologie rispetto al contesto culturale e sociale in cui vengono applicate.
- SM** SM1 Movimento - SM2 Linguaggi del corpo - SM3 Sport, regole e fair play - SM4 Salute e benessere.
- IRC** Riconoscere come la religione cattolica promuove, attraverso un'adeguata mediazione educativo-didattica, la conoscenza della concezione cristiano-cattolica del mondo e della storia, come risorsa di senso per la comprensione di sé, degli altri e della vita.

### **3. COMPETENZE DELL'AREA GENERALE**

- G1** Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.
- G2a** Gestire l'interazione comunicativa, orale e scritta, in relazione agli interlocutori e al contesto. Comprendere i punti principali di testi orali e scritti di varia tipologia, provenienti da fonti diverse, anche digitali.
- G2b** Elaborare testi funzionali, orali e scritti, di varie tipologie, per descrivere esperienze, spiegare fenomeni e concetti, raccontare eventi, con un uso corretto del lessico di base e un uso appropriato delle competenze espressive.
- G3** Acquisire informazioni sulle caratteristiche geomorfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo, applicando strumenti e metodi adeguati.
- G4a** Acquisire informazioni sulle tradizioni culturali locali utilizzando strumenti e metodi adeguati.
- G4b** Illustrare le caratteristiche della cultura locale e nazionale di appartenenza, anche a soggetti di altre culture.
- G5** Utilizzare la lingua straniera, in ambiti inerenti alla sfera personale e sociale, per comprendere i punti principali di testi orali e scritti; per produrre semplici e brevi test orali e scritti per descrivere e raccontare esperienze ed eventi; per interagire in situazioni semplici e di routine e partecipare a brevi conversazioni.
- G6** Acquisire informazioni sulle testimonianze artistiche e sui beni ambientali del territorio di appartenenza utilizzando strumenti e metodi adeguati.
- G7** Identificare le forme di comunicazione e utilizzare le informazioni per produrre semplici testi multimediali in contesti strutturati, sia in italiano sia nelle lingue straniere oggetto di studio, verificando l'attendibilità delle fonti.
- G8** Utilizzare i principali dispositivi individuali e servizi di rete nell'ambito della vita quotidiana e in contesti di studio circoscritti rispettando le norme in materia di sicurezza e privacy.
- G9** Praticare l'espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva, in modo efficace, in situazioni note, in ambito familiare, scolastico e sociale.
- G10** Riconoscere le principali funzioni e processi di un'organizzazione e i principi di base dell'economia.
- G11** Utilizzare gli strumenti tecnologici affidati avendo cura della sicurezza, della tutela della salute nei luoghi di lavoro e della dignità della persona, nel rispetto della normativa di riferimento e sotto supervisione.
- G12** Utilizzare i concetti e gli strumenti fondamentali dell'asse culturale matematico per affrontare e risolvere problemi strutturati anche utilizzando strumenti e applicazioni informatiche.

### **4. COMPETENZE DELL'AREA DI INDIRIZZO – Enogastronomia e ospitalità alberghiera**

- IE1** Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.

- IE2** di  
produzione e di vendita di prodotti e servizi di filiera in contesti Applicare procedure standard di gestione dei processi di approvvigionamento, strutturati e noti.
- IE3** all'igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e  
sotto Applicare procedure di base relative supervisione.
- IE4** Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti  
strutturati e sotto supervisione.
- IE5** Applicare procedure di base di elaborazione di prodotti dolciari e di panificazione in  
contesti strutturati e noti.
- IE6** Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto  
supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.
- IE7** Eseguire compiti semplici per la realizzazione di eventi enogastronomici e culturali in contesti  
strutturati e secondo criteri prestabiliti.
- IE8** Applicare i principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in  
contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.
- IE9** Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione,  
in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di *HospitalityManagement*, assicurando la  
conformità delle attività svolte.
- IE10** Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di *budgeting-  
reporting* aziendale sotto supervisione.
- IE11** Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di promozione  
dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e  
delle manifestazioni del territorio di appartenenza.

## SAPERI

I saperi disciplinari sono articolati in **abilità** e **conoscenze** nel **Piano delle Unità di Apprendimento**.

### OBIETTIVI SPECIFICI MINIMI

abilità	conoscenze
Conoscere i concetti basilari della comunicazione verbale e non verbale	Comunicare con il cliente in situazioni di routine al front office
Conoscere il linguaggio basilare tecnico alberghiero e le principali tecniche di accoglienza	Linguaggio tecnico da utilizzare con il cliente
Conoscere la struttura dell'albergo, i principali servizi del front office e le principali funzioni del ciclo cliente	Le strutture ricettive e le figure professionali
Conoscere le fondamentali norme di comportamento del personale alberghiero	Front e back office: struttura del reparto e funzioni
	Le regole dell'accoglienza

## PIANO DELLE UNITÀ DI APPRENDIMENTO

UDA 0	ACCERTAMENTO LIVELLI DI PARTENZA	Primo/trimestre -4h
Competenze	Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"><li>– IE3</li><li>– IE4</li><li>– IE5</li><li>– CS</li></ul>	Riconoscere le varie tipologie delle strutture ricettive e la loro organizzazione interna.	Test d'ingresso e presentazione della disciplina.
UDA 1	1 – Il Sistema Turismo	Primo/Trimestre-16 h
Competenze	Abilità	Conoscenze
Riconoscere le risorse ambientali, storiche, artistiche e culturali del territorio.	Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia. Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del servizio turistico. Attuare l'informazione e la promozione di itinerari turistici, naturalistici, enogastronomici	Fare turismo oggi Turismo e mercato Turistico Il sistema turistico Italiano.
UDA 2	2- Le imprese ricettive in Italia	Primo/Trimestre-12 h
Competenze	Abilità	Conoscenze
Identificare le strutture ricettive e di ospitalità. Supportare la	Riconoscere i criteri di classificazione nazionali ed internazionali	Le tipologie di strutture ricettive in Italia La classificazione

pianificazione  
e la gestione  
dei processi  
di vendita  
nell'ottica  
della cultura  
dell'innovazione.

Uda 3	3- L'albergo oggi	Secondo Trimestre 14h
Competenze	Abilità	Conoscenze
Acquisire consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa all'interno di un albergo.	Riconoscere le figure professionali, le funzioni, gli strumenti e le attrezzature del front office. Conoscere la struttura e l'organigramma di diverse tipologie di hotel.	L'Albergo Organigramma e reparti Il front- office ed il back- office Il reparto piani Le varie tipologie di camere Il ciclo cliente
Uda 4	4- La Comunicazione	Terzo Trimestre 20 h
Competenze	Abilità	Conoscenze
Essere in grado di usare le corrette forme di saluto, benvenuto ed applicazione dell'esatta terminologia.	Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente	Gli elementi della comunicazione Gli stili comunicativi I tipi di comunicazione La comunicazione verbale, scritta , al telefono e al web

## UNITA' DI APPRENDIMENTO ATTIVITA' IN COMPRESENZA CON LABORATORIO DI ENOGASTRONOMIA SETTORE CUCINA      CLASSE 1 A

(redatta/e in concertazione con le componenti del c.d.c.)

UDA	COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE	PRODOTTO	DURATA
-----	------------	---------	------------	----------	--------

Collaborazioni tra Room Division e Food and Beverage Division	IE3	Applicare le normative che dispongono i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio	Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto/servizio alla Room Division Service ed al Food and Beverage Division Service	Apprendimento delle normative che disciplinano i processi dei servizi sia al Room division Service che al Food and Beverage Service	1/2/3 Trimestre
---	-----	---	---	---	-----------------

## UNITA' DI APPRENDIMENTO INTERDISCIPLINARI

(redatta/e in concertazione con le componenti del c.d.c.)

UDA	COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE	PRODOTTO	MONTE ORE
Sicurezza e igiene nell'ambiente di lavoro	IE3	Applicare le normative che dispongono i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio	Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica	Apprendimento delle normative relative alla sicurezza sul lavoro	3

## METODOLOGIE

Si indicano sinteticamente le metodologie di lavoro più frequentemente utilizzate:

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> lezione frontale                                  | <input type="checkbox"/> flipped classroom                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> lezione interattiva lezione multimediale          | <input type="checkbox"/> debate                            |
| <input type="checkbox"/> videolezione cooperative learning                            | <input checked="" type="checkbox"/> attività di gruppo     |
| <input type="checkbox"/> problem based learning                                       | <input type="checkbox"/> attività di laboratorio           |
| <input type="checkbox"/> project based learning <input type="checkbox"/> role playing | <input checked="" type="checkbox"/> esercitazioni pratiche |
| <input type="checkbox"/> digital storytelling   | <input type="checkbox"/> altro:                            |
| <input type="checkbox"/> EAS - episodi di apprendimento situato                       |  |

## STRUMENTI

Le risorse generalmente impiegate includono:

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> libro di testo (Hotel Italia) | <input checked="" type="checkbox"/> risorse didattiche online                                   |
| <input type="checkbox"/> lezioni registrate                       | <input type="checkbox"/> visite didattiche  |
| <input type="checkbox"/> aule multimediali                        | <input type="checkbox"/> attività integrative <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> laboratori                               | interventi di esperti   |
| <input type="checkbox"/> sussidi didattici                        | <input checked="" type="checkbox"/> materiale prodotto dall'insegnante                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> strumenti digitali            |   |

[ ] altro:

MODALITÀ DI VALUTAZIONE E DI RECUPERO	
TIPOLOGIA DI PROVE DI VERIFICA	NUMERO E SCANSIONE TEMPORALE'
<input type="checkbox"/> prove scritte strutturate <input type="checkbox"/> prove scritte semi-strutturate <input type="checkbox"/> prove scritte non strutturate <input type="checkbox"/> interrogazioni orali <input type="checkbox"/> prove pratiche	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prove scritte n. 1 per ciascun trimestre</li><li>- Prove orali n. 1 per ciascun trimestre</li></ul> <p>Il recupero si effettuerà in orario curriculare e durante le pause didattiche.</p> <p>La valutazione sarà di tipo formativo e sommativo. Si terrà conto non soltanto dei risultati ottenuti nelle prove scritte e orali, ma anche della fattiva partecipazione e coinvolgimento individuale alle lezioni in presenza e, se necessario, in DDI, della puntualità nel rispetto delle scadenze e della cura nello svolgimento e nella consegna degli elaborati.</p>
MODALITÀ DI RECUPERO	
<input checked="" type="checkbox"/> Riproposizione dei contenuti in forma diversificata; <input type="checkbox"/> Attività guidate a crescente livello di difficoltà; <input type="checkbox"/> Esercitazioni per migliorare il metodo di studio e di lavoro; <input type="checkbox"/> Recupero in itinere attraverso studio autonomo; <input type="checkbox"/> Recupero durante la pausa didattica; <input type="checkbox"/> Sportello didattico; <input type="checkbox"/> Corsi di recupero pomeridiani	

Milazzo, 19/10/2023

Il Docente

*Biagio Paolo Restuccia*