

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	2023/2024
classe	I D
disciplina	LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA
settore	PROFESSIONALE - SERVIZI
indirizzo	ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA
Ore settimanali	02
Ore annuali	66
Docente	BIAGIO PAOLO RESTUCCIA

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 basso in termini di conoscenze, abilità e competenze. La classe appare abbastanza movimentata dal punto del comportamento con la sola eccezione di pochi elementi più tranquilli. La classe è composta da 22 alunni frequentanti. Sono presenti 1 alunno DSA e 2 alunni H, che seguono la programmazione per obiettivi minimi e curriculari, supportati

dall'insegnante di sostegno. Dal punto di vista didattico si evidenzia una buona disponibilità da parte di alcuni degli alunni, che mostrano 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. 14	n. 1	n. 3	n. 4

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">– IE3– IE4– IE5– CS	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">- Prove scritte n. 1 per ciascun trimestre- Prove orali n. 1 per ciascun trimestre <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