



FONDI STRUTTURALI EUROPEI **pon** 2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
 Dipartimento per la programmazione e la gestione delle
 Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali
 Direzione Generale per interventi in materia di Educazione
 Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per
 l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale
 Ufficio IV



PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
 "D. Modugno-S. De Lilla"**

Via L. Sturzo n.c. - 70044 Polignano a Mare (BA) - tel./fax 080 4241677
 Codice Meccanografico: BAIS07300N- Codice Fiscale: 93469320720
 e-mail: BAIS07300N@istruzione.it PEC: BAIS07300N@pec.istruzione.it Sito web: www.modagnodelilla.edu.it
 Codice Univoco Ufficio: UFSLVO - Codice iPA: iissidl

PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE PER COMPETENZE

BIENNIO

Anno Scolastico 2019-2020

X	POLIGNANO A MARE
	CONVERSANO
	NOICATTARO

CLASSE 1 [^] Sez. A			
Numero alunni	Frequentanti	20	M 13 F 7
	<input checked="" type="checkbox"/>	Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera	
	<input type="checkbox"/>	Servizi per la Sanità e l'Assistenza Sociale	
	<input type="checkbox"/>	Industria e Artigianato per il Made in Italy	
	<input type="checkbox"/>	Servizi Culturali e dello Spettacolo	
Asse di riferimento	Scientifico-tecnologico		
Docente	Pellegrini Cosimo		
Disciplina	LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA		
N. ore settimanali	3 (di cui 1 in presenza con geografia)		
Libro utilizzato	"NUOVO HOTEL ITALIA - 1° biennio", F. Giani, F. D'Amico, P.P. De Rinaldis. Ed. Le Monnier Scuola		

UDA	COMPETENZE DI RIFERIMENTO	ABILITA'	CONOSCENZE
N. 1			Obiettivi della disciplina
Introduzione alla disciplina: l'arte dell'accoglienza	Promuovere forme di comunicazione efficace	Utilizzare il linguaggio e gli strumenti adeguati alla situazione comunicativa *	L'addetto al ricevimento
Ore 9			Etica professionale
Novembre			
N. 2	Promuovere e gestire i servizi di accoglienza		
Sistema turismo			
Ore 20	Progettare servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio	Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia	Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico – ristorativo
Dicembre	Riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le competenze culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali	Riconoscere le risorse ambientali, storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici.	Le località d'arte e d'interesse turistico significative della zona **
Gennaio			Le risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio **
N. 3			Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico – ristorativo
Le imprese ricettive in Italia	Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio	Identificare le strutture ricettive e di ospitalità *	Le strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e figure professionali.
Ore 20			
Febbraio	Svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità	Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte *	Le strutture ricettive alberghiere
Marzo			Le strutture ricettive extra alberghiere
			Le altre tipologie di strutture ricettive
N. 4	Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi alberghieri	Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere e interagire con il cliente *	Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza
La struttura alberghiera			
Ore 25	Svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie		Modulistica elementare alberghiera ed elementi
Marzo			
Aprile			

	competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità	Autocontrollo gestuale e verbale	base di corrispondenza alberghiera ** Comunicazione verbale e non verbale Il software gestionale "Hotel Automation Plus" **
N. 5		Presentare i prodotti/servizi offerti *	Il front e il back office, struttura del reparto, organigramma e mansioni
Il mondo del Front Office	Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza turistico – alberghiera	Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente *	Le operazioni del ciclo cliente e il linguaggio tecnico alberghiero
Maggio	Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza turistica e ospitalità in relazione alle richieste della clientela	Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per interagire con il cliente	Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni professionali
Giugno	Sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo	Redigere un listino prezzi di tipo alberghiero Redigere il mansionario	Elementi base di corrispondenza alberghiera ** Utilizzo del software gestionale per la gestione delle prenotazioni

* SAPERI ESSENZIALI:

- ✓ Utilizzare il linguaggio e gli strumenti adeguati alla situazione comunicativa
- ✓ Identificare le strutture ricettive e di ospitalità
- ✓ Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte
- ✓ Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere e interagire con il cliente
- ✓ Presentare i prodotti/servizi offerti
- ✓ Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente Il DOCENTE