

# PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE di

ACCOGLIENZA TURISTICA

Anno scolastico 2022/23

nza n. 8	ILO DI			– TURISM	10 E TER	RRITORI	n							
nza n. 8	ILO DI	INDIRIZ	70		UDA 1 – TURISMO E TERRITORIO									
			20	RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO										
ealizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la endita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web														
oplicare i principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e econdo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.														
Riferite all'asse Professionale: Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche ed artistiche presenti nel proprio territorio														
- <b>Competenza n. 3</b> - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.									rioni:					
e)				Abilità (saper fare)										
<ul> <li>La definizione di turismo</li> <li>Le tipologie di turismo e di turisti</li> <li>La destinazione turistica</li> <li>Le attrattive naturali e culturali del territorio</li> </ul>						<ul> <li>Individuare le diverse tipologie di turisti e di turismo</li> <li>Identificare le caratteristiche di una destinazione turistica</li> <li>Individuare gli elementi che compongono il prodotto turistico</li> <li>Identificare le risorse ambientali, storiche artistiche e culturali del territorio</li> </ul>								
				novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno			
	principi essriteri prestal Il'asse Pro territorio petenza n opico, le con rvenute nel petenza n opico di turisti	principi essenziali de riteri prestabiliti per ll'asse Professiona territorio especa n. 3 - Ricipio e connessiona rvenute nel corso de petenza n. 6 - Ricipio e connessiona e con e	principi essenziali dell'ecosos riteri prestabiliti per la realizza ll'asse Professionale: Acqui o territorio repetenza n. 3 - Riconoscere ropico, le connessioni con le struenute nel corso del tempo. Estruenza n. 6 - Riconoscere el consistenza	principi essenziali dell'ecosostenibilitoriteri prestabiliti per la realizzazione dell'asse Professionale: Acquisire con interritorio in petenza n. 3 - Riconoscere gli asperopico, le connessioni con le strutture revenute nel corso del tempo.  Inpetenza n. 6 - Riconoscere il valore in petenza n. 6 - Riconoscere il valore in p	principi essenziali dell'ecosostenibilità ambieniteri prestabiliti per la realizzazione di offerte te ll'asse Professionale: Acquisire consapevole: o territorio petenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geogratopico, le connessioni con le strutture demogrativenute nel corso del tempo.  Inpetenza n. 6 - Riconoscere il valore e le potenza n. 6 - Riconoscere il valore e	principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per e riteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.  Il'asse Professionale: Acquisire consapevolezza delle o territorio  Il petenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecoloropico, le connessioni con le strutture demografiche, ecoloropico de la connessioni	principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire di territorio essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire di territorio essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire di territorio essenzialità especialità especialità delle attrattive de territorio especialità espe	principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti si principi essenzialità per la realizzazione di offerte turistiche.  Il'asse Professionale: Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali del territorio  Inpetenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ecosostenibilità dell'ecosostenibilità delle attrattive naturali dell'ecosostenibilità delle attrattive naturali delle attrattive naturali dell'ecosostene geografici per geografici, ecologici, territoriali dell'ecosostene geografici, ecologici, territor	principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, riteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.  Il'asse Professionale: Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storicho territorio  Inpetenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambi opico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali revenute nel corso del tempo.  Inpetenza n. 6 - Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici ed ambie di turisti  Individuare le diverse tipologie di turi Individuare gli elementi che compone Identificare le risorse ambientali, stori del territorio  MESE settembre ottobre novembre dicembre gennaio febbraio marzo	is servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contriteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.  Il'asse Professionale: Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche ed are territorio appetenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente na opico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le travenute nel corso del tempo.  Inpetenza n. 6 - Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici ed ambientali.  Abilità (saper fare)  Individuare le diverse tipologie di turisti e di Identificare le caratteristiche di una destinaz Individuare gli elementi che compongono il pi Identificare le risorse ambientali, storiche article del territorio  MESE settembre ottobre novembre dicembre gennaio febbraio marzo aprile	principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti struttiteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.  Il'asse Professionale: Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche ed artistiche po territorio  Inpetenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e copico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazi revenute nel corso del tempo.  Inpetenza n. 6 - Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici ed ambientali.  Abilità (saper fare)  Individuare le diverse tipologie di turisti e di turismo  Identificare le caratteristiche di una destinazione turis  Individuare gli elementi che compongono il prodotto del territorio  MESE settembre ottobre novembre dicembre gennaio febbraio marzo aprile maggio			

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>attività laboratoriale</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno
Strumenti	<ul> <li>libri di testo</li> <li>audiovisivi</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> </ul>
Valutazione	VALUTAZIONE DI PROCESSO

UNITÀ DI APPREI	UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA												
TITOLO			UI	DA 2 –	LE STRU	TTURE	RICETTI	VE					
RISULTATI DI AP	PRENDIMENTO PROF	FILO DI	INDIRIZ	ZO									
Competenza in uscita	dei prodotti enogastro	ilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e ii prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze mentari ed enogastronomiche.											
Competenze intermedie	enogastronomici, risto	oplicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti logastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati sotto diretta supervisione.											
Assi culturali coinvolti		Riferite all'asse Professionale: Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata ipologia di struttura ricettiva											
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale													
Conoscenze/conte	nuti (sapere)				Abilità (saper fare)								
	ione delle strutture rice di strutture ricettive	ettive			<ul> <li>Individuare le strutture ricettive e di ospitalità</li> <li>Riconoscere le differenze fra le diverse tipologie di strutture ricettive</li> </ul>								
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	
		N. ORE			8	4							
Metodologia	<ul><li>lez</li></ul>	ione fronta ione dialog ività labor	gata e i										

Risorse umane     interne     esterne	Docente interno
Strumenti	<ul> <li>libri di testo</li> <li>audiovisivi</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO         <ul> <li>comprensione della domanda o del compito</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> </ul> </li> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate</li> <li>prove pratiche</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ:         <ul> <li>Individuazione e relativa descrizione delle caratteristiche strutturali di una struttura ricettiva.</li> </ul> </li> </ul>

UNITÀ DI APPREI	NDIMENTO PROGRAM	ММАТА											
TITOLO		U	DA 3 – G	GLI SPA	ZI DI UN	A STRU	ITTURA	RICETT	IVA				
RISULTATI DI AP	PRENDIMENTO PROI	FILO DI	INDIRIZ	ZO									
Competenza in uscita	Competenza n. 1 Utilizzare tecniche tra dei prodotti enogastro alimentari ed enogast	onomici,	ristorativi										
Competenze intermedie	enogastronomici, risto	pplicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti nogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati sotto diretta supervisione.											
Assi culturali coinvolti	Riferite all'asse Pro un albergo	diferite all'asse Professionale: Acquisire consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di n albergo											
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale													
Conoscenze/conte	nuti (sapere)				Abilità (saper fare)								
<ul> <li>Le camere d'</li> </ul>	rghieri principali e com	plement	ari		<ul> <li>Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un albergo</li> <li>Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera</li> <li>Identificare i differenti servizi alberghieri</li> </ul>								
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	
		N. ORE				2	6	2					
Metodologia			ione front ione dialo ività labor	gata e i	nterattiva								

Risorse umane	Docente interno
Strumenti	<ul> <li>libri di testo</li> <li>audiovisivi</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> </ul>
Valutazione	VALUTAZIONE DI PROCESSO

UNITÀ DI APPREI	NDIMENTO PROGRAM	имата											
TITOLO			UDA 4	– FRO	NT OFFI	CE E RC	OM D	IVISIO	V				
RISULTATI DI AP	ISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO												
Competenza in uscita	dei prodotti enogastro	ompetenza n. 1 dilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e di prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze dimentari ed enogastronomiche.											
Competenze intermedie	enogastronomici, risto	oplicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti ogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati sotto diretta supervisione.											
Assi culturali coinvolti		ferite all'asse Professionale: Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi esentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato											
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale		The second secon											
Conoscenze/conte	nuti (sapere)				Abilità (saper fare)								
<ul> <li>L'etica profes</li> </ul>	nt e back office con rela ssionale e l'igiene profe comportamento del per	ssionale		zature	pre • Ide offi	ntificare of senti al fi intificare l ce onoscere	ront offic le doti ur	e mane e p	rofessio	nali deg	li addetti		
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	
		N. ORE						6	8				
<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e</li> <li>attività laboratorial</li> </ul>													

Risorse umane     interne     esterne	Docente interno
Strumenti	<ul> <li>libri di testo</li> <li>audiovisivi</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO         <ul> <li>comprensione della domanda o del compito</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> </ul> </li> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate</li> <li>prove pratiche</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ:         <ul> <li>Individuazione delle figure operative nell'organigramma del front office di una struttura alberghiera.</li> </ul> </li> </ul>

UNITÀ DI APPREI	NDIMENTO PROGRAM	IMATA										
TITOLO			UI	DA 5 –	ACCOG	LIERE (	ON ST	ILE				
RISULTATI DI AP	RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO											
Competenza in uscita	Competenza n. 6 Curare tutte le fasi de ed efficaci nel rispetto											
Competenze intermedie	Applicare procedure di idonee tecniche di con			del ciclo	cliente in	contesti	struttur	ati e sott	o super	visione,	adottan	do
Assi culturali coinvolti		ferite all'asse Professionale: Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite sia al banco sia al telefono ilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni										
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale		- <b>Competenza n. 9</b> - Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo.								ressività		
Conoscenze/conte	nuti (sapere)				Abilità (saper fare)							
<ul> <li>Le camere d'</li> </ul>	rghieri principali e com <sub>l</sub>	plement	ari		<ul> <li>Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un albergo</li> <li>Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera</li> <li>Identificare i differenti servizi alberghieri</li> </ul>							
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
тетірі		N. ORE								8	4	
<ul> <li>lezione fro lezione di attività la</li> </ul>				gata e i								

Risorse umane     interne     esterne	Docente interno
Strumenti	<ul> <li>libri di testo</li> <li>audiovisivi</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO         <ul> <li>comprensione della domanda o del compito</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> </ul> </li> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate</li> <li>prove pratiche</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ:         <ul> <li>Individuazione e giusto utilizzo degli elementi caratteristici della comunicazione all'interno di situazioni professionali</li> </ul> </li> </ul>

**Anno scolastico** 2022/23

### **CLASSE** 2^ **Indirizzo** BIENNIO COMUNE

UNITÀ DI APPREN	NDIMENTO PROGRAI	ммата											
TITOLO			UDA	1 – LA	FASE AN	TE DEL C	CICLO CL	IENTE					
RISULTATI DI AP	RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO												
Competenza in uscita	Competenza n. 6 Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.												
Competenze intermedie		plicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando onee tecniche di comunicazione.											
Assi culturali coinvolti	Riferite all'asse Pro più adeguati a second		apevole le	e prenota	izioni d'a	lbergo,	utilizzar	ndo gli st	rumenti				
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale													
Conoscenze/conter	nuti (sapere)				Abilità (saper fare)								
<ul> <li>La prenotazione, la simbologia, gli arrangiamenti</li> <li>Le tariffe ed il listino prezzi</li> <li>La tipologia delle prenotazioni</li> </ul>						<ul> <li>Identificare la corretta successione delle operazioni di prenotazione</li> <li>Essere in grado di utilizzare gli strumenti cartacei ed online</li> <li>Decodificare le voci di un listino prezzi e calcolare l'importo di una prenotazione</li> </ul>							
Tempi			settembre			dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	
		N. ORE		8	2								

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>attività laboratoriale</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno
Strumenti	<ul> <li>libri di testo</li> <li>audiovisivi</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO         <ul> <li>comprensione della domanda o del compito</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> </ul> </li> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>interrogazioni orali anche programmate</li> <li>corretta compilazione modulistica di settore</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ:         <ul> <li>Simulazione di procedure relative alle operazioni del ciclo cliente nella fase ante.</li> </ul> </li> </ul>

UNITÀ DI APPREN	UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA											
тітого		UDA 2 – LA FASE CHECK-IN DEL CICLO CLIENTE										
RISULTATI DI AP	PRENDIMENTO PRO	FILO DI	INDIRIZ	zo								
Competenza in uscita		ompetenza n. 6 urare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee d efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.										
Competenze intermedie	Applicare procedure di idonee tecniche di co			del cicl	o cliente ir	contesti	struttur	ati e sott	o super	visione,	adottan	do
Assi culturali coinvolti	Riferite all'asse Promodulistica di settore		nale: gesti	re in m	nodo cons	apevole I	a fase d	i check-i	n, utiliz	zando g	li strume	enti e la
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale												
Conoscenze/conter	nuti (sapere)				Abilità (sa	per fare	)					
<ul> <li>L'accoglienza</li> <li>La procedura prenotazione</li> <li>Le registrazione</li> </ul>	di check-in per clienti e gruppi	<ul> <li>Accogliere i clienti con e senza prenotazione</li> <li>Gestire la procedura di check-in utilizzando gli str disposizione</li> </ul>					gli stru	ımenti a				
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
		N. ORE			6	6						
Metodologia			<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>attività laboratoriale</li> </ul>									
Risorse umane			interno									

Strumenti	<ul> <li>libri di testo</li> <li>audiovisivi</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO         <ul> <li>comprensione della domanda o del compito</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> </ul> </li> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>interrogazioni orali anche programmate</li> <li>corretta compilazione modulistica di settore</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ:         <ul> <li>Simulazione di procedure relative alle operazioni del ciclo cliente nella fase check-in.</li> </ul> </li> </ul>

UNITÀ DI APPREI	NDIMENTO PROGRAM	АТАМ										
TITOLO		UDA 3 – LA FASE LIVE-IN DEL CICLO CLIENTE										
RISULTATI DI AP	PRENDIMENTO PROI	FILO DI	INDIRIZ	zo								
Competenza in uscita		ompetenza n. 6 urare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee d efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.										
Competenze intermedie	Applicare procedure di idonee tecniche di cor			del ciclo	o cliente ir	n contesti	struttur	ati e sott	o super	visione,	adottan	do
Assi culturali coinvolti	Riferite all'asse Procomunicativo adeguate						a sua pe	ermanenz	za in ho	tel ado	ttando ι	ıno stile
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale												
Conoscenze/conte	nuti (sapere)				Abilità (sa	aper fare	)					
<ul> <li>La responsab</li> </ul>	ti dall'albergo e dal ter ilità dell'albergatore ergo e la contabilità cli	Fornire informazioni sui servizi deli notei e sui territo     Svolgoro correttamento la enerazioni di live in							io			
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
•		N. ORE					6	8	2			
Metodologia • lezione di			ione fronta ione dialog ività labora	gata e i								
Risorse umane												

Strumenti	libri di testo     audiovisivi     strumenti e materiali multimediali
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO         <ul> <li>comprensione della domanda o del compito</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> </ul> </li> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>interrogazioni orali anche programmate</li> <li>corretta compilazione modulistica di settore</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ:         <ul> <li>Simulazione di procedure relative alle operazioni del ciclo cliente nella fase live-in.</li> </ul> </li> </ul>

UNITÀ DI APPREI	NDIMENTO PROGRAM	1МАТА										
TITOLO		UDA 4 – LA FASE CHECK-OUT DEL CICLO CLIENTE										
RISULTATI DI AP	PRENDIMENTO PROF	ILO DI	INDIRIZZ	ZO								
Competenza in uscita		mpetenza n. 6 rare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.										
Competenze intermedie	Applicare procedure d idonee tecniche di cor			del ciclo	cliente ir	ontesti	struttur	ati e sott	o super	visione,	adottan	do
Assi culturali coinvolti		ferite all'asse Professionale: Gestire la fase del check-out, applicando la procedura adeguata a seconda della uazione e della tipologia di ospite										
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale												
Conoscenze/conte	nuti (sapere)				Abilità (sa	per fare	)					
<ul><li>La partenza</li><li>I mezzi di pa</li><li>La fatturazio</li></ul>					• Dis	tinguere	i diversi	e alla pai mezzi di dure di fa	pagame	ento		cliente
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
		N. ORE							4	8	4	
Metodologia		• lez	iione fronta iione dialog iività labora	jata e i								

Risorse umane     interne     esterne	Docente interno
Strumenti	<ul> <li>libri di testo</li> <li>audiovisivi</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO         <ul> <li>comprensione della domanda o del compito</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> </ul> </li> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>interrogazioni orali anche programmate</li> <li>corretta compilazione modulistica di settore</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ:         <ul> <li>Simulazione di procedure relative alle operazioni del ciclo cliente nella fase check-out</li> </ul> </li> </ul>

#### CLASSE 3 Indirizzo: TRIENNIO ACCOGLIENZA TURISTICA

## Anno scolastico 2022/23

UNITÀ DI APPRENDI	MENTO PROGRAMMATA							
TITOLO	UDA 1 - LO STUDIO DI FATTIBILITA'							
RISULTATI DI APPRI	ENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO							
Competenza in uscita								
	Riferite all'asse Professionale: simulare la costituzion	ne e l'organizzazione di una impresa ricettiva di tipo individuale o societario.						
Competenze intermedie	Applicare tecniche di base per la commercializzazione dei prodotti e servizi turistico alberghieri							
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi - Asse scientifico tecnologico e professionale							
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	essere in grado di valutare fatti e orienta – <b>Competenza n. 3</b> - Riconoscere gli aspe	ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali pre i propri comportamenti personali, sociali e professionali. Petti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le e, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.						
Conoscenze/contenu	ıti (sapere)	Abilità (saper fare)						
diverse forme of the conscere le pr	rincipali procedure per l'apertura di un albergo iverse fasi per la realizzazione di un'impresa alberghiera	<ol> <li>impostare uno studio di fattibilità</li> <li>individuare le diverse forme di gestione alberghiera</li> <li>individuare le principali catene alberghiere e loro gestione</li> <li>identificare le caratteristiche del franchising</li> </ol>						

		l	1	1 .		I .			- <b>.</b>		
Tempi	MESE N. ORE		20	novembre	dicembre	gennaio	tebbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>										
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore										
Strumenti	<ul><li>dis</li><li>tes</li><li>art</li><li>int</li><li>str</li><li>GS</li></ul>	pense e foto pense condi ti di consult icoli di quot erventi di es umenti e ma uite for edu oratori	ivise attrav zazione idiani e riv sperti ateriali mu		stro elettro	nico e/o cl	ass-room				

	<ul> <li>valutazione di ricerca delle informazioni</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera</li> <li>collaborazione con i compagni</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> <li>condivisione di riflessioni</li> <li>rispetto delle regole del dialogo</li> </ul>
	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ: ricerca e produzione di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un</li> </ul>
	prodotto/presentazione multimediale su una struttura ricettiva posizionata all'interno della regione Lombardia/provincia di Bergamo

UNITÀ DI APPRENDI	MENTO PROGRAMMATA												
TITOLO	UDA 2 - L'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE												
RISULTATI DI APPRE	NDIMENTO PROFILO DI 1	INDIRIZZ	.0										
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 2: Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.												
	Riferite all'asse Profe motivazione al lavoro	ssionale:	gestire in r	modo cons	sapevole le i	responsabili	ità derivati	dai differe	nti ruoli p	rofession	ali, la		
Competenze intermedie	Applicare semplici procedure di gestione aziendale												
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi - Asse scientifico tecnologico e professionale												
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.</li> </ul>												
Conoscenze/contenu	ti (sapere)				Abilità (sa	per fare)							
Organizzazione e management dell'albergo moderno						<ol> <li>Comprendere l'importanza dell'organizzazione (gestione)</li> <li>Analisi diversi schemi organizzativi (organigrammi)</li> <li>conoscere lo strumento del coaching</li> <li>saper impostare una job analysis e job description</li> </ol>							
Tempi		MESE N. ORE	settembre	ottobre 5	novembre 20	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>Laboratori</li> </ul>

	VALUTAZIONE DI PROCESSO
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</li> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> </ul>

- produzione elaborati (audio, video, ppt....)
  prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte
  prove pratiche

**COMPITO DI REALTÀ**: creazione di un organigramma sulla base delle diverse tipologie di gestione alberghiera e struttura ricettiva

UNITÀ DI APPRENDI	MENTO PROGRAMMATA													
TITOLO	UDA 3 - LE FASI DEL CLIC	UDA 3 - LE FASI DEL CLICLO CLIENTE												
RISULTATI DI APPR	ENDIMENTO PROFILO DI	INDIRIZZ	20											
Competenza in uscita		Competenza in uscita n°6: Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più donee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.												
		Competenza in uscita nº 9: Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.												
Competenze intermedie	Eseguire compiti semplici di Hospitality Management						ervisione,	in contesti	struttura	ti e secor	ndo criteri	prestabiliti		
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi - Asse s	scientifico	tecnologico	e profess	sionale									
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	essere in g – Competer	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 2 - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative vari contesti: sociali, colturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali</li> </ul>									•			
Conoscenze/content	uti (sapere)				Abilità (sa	per fare)								
1. la fase ante 2. il check in 3. il live in 4. il check out						conoscere e saper gestire le principali fasi del ciclo cliente     simulare la gestione di tutte le fasi del ciclo cliente, anche attraverso l'utilizzo degli strumenti di comunicazione scritta (corrispondenza alberghiera)								
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno		
		N. ORE				15	15	20						

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>

Valutazione	VALUTAZIONE DI PROCESSO
-------------	-------------------------

UNITÀ DI APPRENDIM	MENTO PROGRAMMATA												
TITOLO	JDA 4 - LA ROOM DIVISION												
RISULTATI DI APPRE	NDIMENTO PROFILO DI	INDIRIZZ	0										
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 1: Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.												
Competenze intermedie	Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi.												
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi - Asse scientifico tecnologico e professionale												
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	essere in g – <b>Compete</b> i	grado di val <b>nza n. 2</b> - l	lutare fatti Utilizzare il	e orientar patrimoni	nd un sistem e i propri co o lessicale e onomici, tec	mportamer d espressiv	nti persona o della ling	li, sociali e gua Italiana	professio	nali.			
Conoscenze/contenut	i (sapere)				Abilità (saper fare)								
La room division     il reparto piani o housekeeping					<ol> <li>Sapere le mansioni della room division</li> <li>Identificare e sapere le mansioni del R.D. manager e della governante</li> <li>impostare un piano qualitativo del servizio alberghiero</li> </ol>								
Tempi		MESE N. ORE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo 15	aprile	maggio	giugno	

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>

	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO</li> <li>capacità di gestione e di ricerca delle informazioni</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera</li> <li>collaborazione con i compagni</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> <li>condivisione di riflessioni</li> <li>rispetto delle regole del dialogo</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</li> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul>

**COMPITO DI REALTÀ**: esercitazioni con simulazione e verifica di una caso specifico professionale legato alla gestione/organizzazione della room division/housekeeping

UNITÀ DI APPRENDI	MENTO PROGRAMMATA													
тітого	UDA 5 - LA PROMOZIONI	E DEL TE	RRITORIO											
RISULTATI DI APPRE	NDIMENTO PROFILO DI 1	INDIRIZZ	20											
Competenza in uscita		Competenza in uscita nº 7: Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.										onio		
	Competenza in uscita no promuovendo la vendita de									tà ambier	ntale,			
	Competenza in uscita nº 11: Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.													
Competenze intermedie	Utilizzare all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, idonee modalità di supporto alle attività di Destination marketing secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati													
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi - Asse s	scientifico	tecnologico	e profess	ionale									
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	demografich – <b>Competenza</b> a fine della 1	ne, economi <b>1 n. 4</b> - Stab mobilità di	che, sociali, c ilire collegan studio e di la	culturali e nenti tra le voro.	grafici, ecolog le trasformazi tradizioni cui otenzialità dei	oni intervent turali locali,	ite nel corso nazionali e	o del tempo. d internazio	-					
Conoscenze/contenu	ti (sapere)				Abilità (saper fare)									
<ol> <li>Conoscenze in ambito turistico legate al territorio</li> <li>come valorizzare il territorio da un punto di vista turistico</li> <li>come valorizzare il turismo enogastronomico: l'ecoturismo</li> </ol>						identificare gli elementi che valorizzano il territorio da un punto di vista turistico     saper identificare i principali luoghi importanti per un turismo enogastronomico     saper identificare le caratteristiche dell'ecoturismo								
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno		
		N. ORE									15			

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>

VALUTAZIONE DI PROCESSO  capacità di gestione e di ricerca delle informazioni interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera collaborazione con i compagni espressione di opinioni pertinenti condivisione di riflessioni rispetto delle regole del dialogo  VALUTAZIONE DI PRODOTTO interrogazioni orali, anche programmate relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza produzione elaborati (audio, video, ppt) prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte prove pratiche
prove pratiche  COMPITO DI REALTÀ: realizzazione di pacchetti turistici in merito alla promozione del territorio

#### **CLASSE 4 Indirizzo: TRIENNIO ACCOGLIENZA TURISTICA**

## Anno scolastico 2022/23

UNITÀ DI APPRENDI	UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA								
тітого	UDA 1 - I CONTRATTI: - IL CONTRATTO D'ALBERGO								
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO									
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 8: Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.								
Competenze intermedie	e prodotti coerenti con i principi dell'eco sostenibilità amb Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i pri	Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell'eco sostenibilità ambientale.  Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.							
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale								
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.</li> <li>Competenza n. 10 - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi.</li> </ul>								
Conoscenze/contenu	uti (sapere)	Abilità (saper fare)							

- 1. Conoscere le normative di legge in materia alberghiera.
- 2. Il contratto alberghiero: caratteristiche giuridiche; le garanzie per il rispetto del contratto d'albergo
- 3. conoscere le responsabilità dell'albergatore
- 4. conoscere responsabilità del cliente
- 5. la prenotazione: conclusione del contratto
- 6. Gli usi negoziali
- 7. Comunicazione e controllo dei prezzi alberghieri
- 8. I rapporti tra albergo e Agenzie di viaggio

- 1. Saper individuare gli elementi principali di un contratto
- 2. sapere come avviene una prenotazione e quali sono i risvolti giuridici sia da parte del cliente che da parte dell'albergatore
- 3. sapere quali sono le principali responsabilità che derivano dal contratto alberghiero
- 4. saper svolgere correttamente una prenotazione sia diretta che indiretta
- 5. sapere in cosa consiste e come viene gestita giuridicamente la caparra
- 6. conoscere le procedure relative ai rapporti strutture ricettive ed imprese turistiche; progettare un pacchetto turistico.

Tempi	MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
	N. ORE	5	20								
Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>										
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore										
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>										

	VALUTAZIONE DI PROCESSO
	<ul> <li>capacità di gestione e di ricerca delle informazioni</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera</li> <li>collaborazione con i compagni</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> <li>condivisione di riflessioni</li> <li>rispetto delle regole del dialogo</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO <ul> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ: gestione di un contratto d'albergo completo nei suoi elementi giuridici ed economici e applicazione nel percorso della fase ante (prenotazione)</li> </ul>

UNITÀ DI APPRENDII	JNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA							
TITOLO	TOLO  UDA 2 - I CONTRATTI: - IL CONTRATTO DI VIAGGIO							
RISULTATI DI APPRE	NDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO							
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 8: Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.							
Competenze intermedie	Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell'eco sostenibilità ambientale.  Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.							
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale							
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	competenze degli essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.  Competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle l							
Conoscenze/contenu	ti (sapere)	Abilità (saper fare)						
Conoscere le no	rmative di legge in materia di vendita indiretta.							
2. Il contratto di vi	aggio: caratteristiche giuridiche; le garanzie per il	1. Saper individuare gli elementi principali di un contratto						
·	sponsabilità dell'agente di viaggio	2. sapere come avviene una prenotazione indiretta e quali sono i risvolti giuridici sia da parte del cliente che da parte dell'agente di viaggio						
	onsabilità del cliente	3. sapere quali sono le principali responsabilità che derivano dal contratto						
5. il voucher / pac		indiretto						
6. Gli usi negoziali		4. saper svolgere correttamente una prenotazione sia diretta che indiretta						
7. Comunicazione	e controllo dei prezzi.	5. il contratto ASTOI						
8. I rapporti tra all	pergo e Agenzie di viaggio:	6. conoscere le procedure relative ai rapporti strutture ricettive ed imprese turistiche;						
<ul><li>Contratto di allo</li><li>Contratto vuoto</li><li>Contratto free s</li></ul>	per pieno	progettare un pacchetto turistico.						

										_	
Tempi	MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
	N. ORE		5	20							
Metodologia	<ul> <li>lez</li> <li>cla</li> <li>ric</li> <li>lav</li> <li>sin</li> <li>ese</li> <li>bra</li> <li>pro</li> <li>cos</li> <li>au</li> </ul>	ione frontale ione dialoga ss-room erca e lettur oro di grupp nulazione ercitazione p ainstorming oblem solvin struzione di tovalutazion ita guidata	ra individu po pratica g mappe co	ale	hemi e tab	elle					
Risorse umane     interne     esterne	Docente in	terno ed eve	entuale in	serimento d	i esperto es	sterno di se	ettore				
Strumenti	<ul><li>dis</li><li>tes</li><li>art</li><li>int</li><li>str</li><li>GS</li></ul>	pense e foto pense condi ti di consult icoli di quoti erventi di es umenti e ma uite for edu oratori	vise attra azione idiani e riv sperti ateriali mu	viste	stro elettro	nico e/o cl	ass-room				

	VALUTAZIONE DI PROCESSO
	<ul> <li>capacità di gestione e di ricerca delle informazioni</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera</li> <li>collaborazione con i compagni</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> <li>condivisione di riflessioni</li> <li>rispetto delle regole del dialogo</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</li> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul>
	COMPITO DI REALTÀ: gestione di un contratto d'albergo completo nei suoi elementi giuridici ed economici e applicazione nel percorso della fase ante (prenotazione)

UNITÀ DI APPRENDI	MENTO PROGRAMMATA							
TITOLO	UDA 3 - LE AGENZIE DI VIAGGIO	DA 3 - LE AGENZIE DI VIAGGIO						
RISULTATI DI APPRE	NDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO							
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 1: Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.							
	Competenza in uscita nº 7: Progettare, anche con teci delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in co	nologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio ontesti internazionali per la promozione del Made in Italy.						
	Competenza in uscita nº 8: Realizzare pacchetti di offe promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerent	erta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, ti con il contesto territoriale, utilizzando il web.						
Competenze intermedie	Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.  Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.							
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale							
Raccordi con le competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzio essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.  - Competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per ambiti e contesti di studio e lavoro.  - Competenza n. 10 - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazio dei processi produttivi e dei servizi								
Conoscenze/contenu	ti (sapere)	Abilità (saper fare)						
1. Le imprese di vi								
	albergo e l'impresa di viaggi	Simulare le procedure del ciclo cliente, in particolare la vendita, in						
3. Il rapporto con i		un'agenzia di viaggi utilizzando strumenti digitali						
turismo	uzione del prodotto turistico: le agenzie di viaggi e cione del cliente: il ruolo del front office di AdV	2. Simulare il funzionamento in rete tra imprese turistiche, in particolare tra agenzie di viaggio e strutture ricettive e vettori						

Tempi	MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
	N. ORE			5	10	10					
Metodologia	<ul> <li>lez</li> <li>cla</li> <li>rice</li> <li>lav</li> <li>sin</li> <li>ese</li> <li>bra</li> <li>pro</li> <li>cos</li> <li>aut</li> </ul>	ione frontale ione dialoga ss-room erca e lettur oro di grupp nulazione ercitazione p ainstorming oblem solvin struzione di tovalutazion ita guidata	ta e intera a individu po pratica g mappe co	ale	hemi e tab	elle					
Risorse umane     interne     esterne	Docente in	terno ed eve	entuale ins	serimento d	i esperto es	sterno di se	ettore				
Strumenti	<ul><li>dis</li><li>tes</li><li>art</li><li>int</li><li>str</li><li>GS</li></ul>	pense e foto pense condi sti di consult icoli di quoti erventi di es umenti e ma uite for edu oratori	vise attra azione diani e riv sperti ateriali mu	/iste	stro elettro	nico e/o cl	ass-room				

	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO</li> <li>capacità di gestione e di ricerca delle informazioni</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera</li> <li>collaborazione con i compagni</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> <li>condivisione di riflessioni</li> <li>rispetto delle regole del dialogo</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</li> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul>
	<b>COMPITO DI REALTÀ:</b> creazione e compilazione di un organigramma e realizzazione di pacchetti turistici sia come T.O. che O.T.

UNITÀ DI APPRENDI	JNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA											
TITOLO	UDA 4 - IL COACHING	JDA 4 - IL COACHING										
RISULTATI DI APPRE	RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO											
Competenza in uscita	Competenza in uscita n° 1: Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.											
Competenze intermedie	Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.											
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale											
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.</li> <li>Competenza n. 10 - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi</li> </ul>											
Conoscenze/contenu	ti (sapere)				Abilità (saper fare)							
L'organizzazione della gestione alberghiera in base al livello operativo dell'azienda     Le esigenze del personale     Le tecniche di relazione					<ol> <li>Simulare la modalità operative riguardanti la gestione del personale in grandi e medio-piccole aziende in relazioni alle problematiche legate al personale e alle varie forme contrattuali</li> <li>Saper individuare i bisogni di ogni singolo lavoratore</li> <li>Promuovere/valorizzare le risorse interne</li> </ol>							
Tempi MESE settembre ottobro				ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
		N. ORE					10	20				

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>

Valutazione	VALUTAZIONE DI PROCESSO
Valutazione	VALUTAZIONE DI PRODOTTO     interrogazioni orali, anche programmate
	<ul> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> </ul>
	<ul> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> </ul>
	prove pratiche
	COMPITO DI REALTÀ: PROBLEM SOLVING di un caso specifico con soluzione del problema (soluzione del conflitto)

UNITÀ DI APPRENDI	NITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA											
тітого	UDA 5 - LA GESTIONE DE	JDA 5 - LA GESTIONE DELLA CLIENTELA										
RISULTATI DI APPRE	RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO											
Competenza in uscita		ompetenza in uscita nº 4: Predisporre prodotti, servizi coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, perseguendo biettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.										
	•	Competenza in uscita nº 7: Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle radizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.										
Competenze intermedie	Progettare, anche con tec nazionali anche in contest						valorizzino	il patrimo	nio delle t	radizioni	e delle tipi	cità locali,
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale											
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.</li> <li>Competenza n. 10 - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi</li> </ul>											
Conoscenze/contenuti (sapere)  Abilità (saper fare)												
Tempi MESE settembre ottobro				ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio		aprile	maggio	giugno
									20			

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>

	Capacità di gestione e di ricerca delle informazioni     interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza     partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera     collaborazione con i compagni     espressione di opinioni pertinenti     condivisione di riflessioni     rispetto delle regole del dialogo
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ:         <ul> <li>PROBLEM SOLVING di un caso specifico con soluzione del problema (soluzione del conflitto)</li> <li>Realizzazione di pacchetti che abbiano le caratteristiche specifiche legate alla diversa tipologia di clientela</li> </ul> </li> </ul>

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA												
TITOLO	UDA 6 - ANALISI S.W.O.T.											
RISULTATI DI APPRE	NDIMENTO PROFILO D	I INDIRIZ	ZO									
Competenza in uscita	Competenza in uscita obiettivi di qualità, redd									persegue	endo	
	Competenza in uscita tradizioni e delle tipicità	_					_			valorizzir	no il patrin	nonio delle
Competenze intermedie	Progettare, anche con t nazionali anche in conte						valorizzino	il patrimo	nio delle t	radizioni	e delle tipi	cità locali,
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi - Asse scientifico tecnologico e professionale											
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 5 - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.</li> <li>Competenza n. 10 - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi</li> </ul>											
Conoscenze/contenuti (sapere)					Abilità (saper fare)							
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>

	VALUTAZIONE DI PROCESSO
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</li> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> </ul>

- produzione elaborati (audio, video, ppt....)
  prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte
  prove pratiche

**COMPITO DI REALTÀ:** PROBLEM SOLVING di un caso specifico con soluzione del problema (realizzazione di una analisi swot)

## **CLASSE 5 Indirizzo: TRIENNIO ACCOGLIENZA TURISTICA** Anno scolastico 2022/23

UNITÀ DI APPRENDI	MENTO PROGRAMMATA					
TITOLO	UDA 1 – IL MARKETING MIX					
RISULTATI DI APPRE	ENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO					
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 1: Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.					
	Competenza in uscita n° 2: Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.					
	Competenza in uscita n°8: Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.					
Competenze intermedie	Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.					
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale					
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.</li> <li>Competenza n. 4 - Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro.</li> </ul>					
	<ul> <li>Organizzare attività di marketing</li> <li>Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico.</li> </ul>					
	<ul> <li>Individuare il sistema di promozione più adeguato per la commercializzazione di un prodotto turistico.</li> <li>Realizzare pacchetti turistici valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio.</li> </ul>					

Conoscenze/contenuti (sapere)			Abilità (saper fare)									
1. 2. 3.	Conoscere il marketing mix				<ol> <li>Saper individuare gli elementi più importanti del marketing mix e per la realizzazione di un sito web alberghiero.</li> <li>Saper impostare un piano di marketing</li> <li>saper impostare un piano di vendita</li> </ol>							
Tempi		MESE N. ORE		ottobre 20	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
Metod	ologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>										
Risors	se umane interne esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore										
Strum	enti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>										

	Capacità di gestione e di ricerca delle informazioni     interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza     partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera     collaborazione con i compagni     espressione di opinioni pertinenti     condivisione di riflessioni     rispetto delle regole del dialogo
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO         <ul> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul> </li> <li>COMPITO DI REALTÀ: ricerca e produzione di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un prodotto/presentazione multimediale su una struttura ricettiva posizionata all'interno della regione</li> </ul>

UNITÀ DI APPRENDI	MENTO PROGRAMMATA
TITOLO	UDA 2 – LE STRATEGIE DI VENDITA E POTENZIAMENTO DELLE VENDITE
RISULTATI DI APPRE	NDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 1: Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.
	<b>Competenza in uscita n° 2:</b> Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.
	Competenza in uscita n°8: Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.
Competenze intermedie	Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.</li> <li>Competenza n. 4 - Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro.</li> </ul>
	<ul> <li>Organizzare attività di marketing</li> <li>Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico.</li> </ul>
	<ul> <li>Individuare il sistema di promozione più adeguato per la commercializzazione di un prodotto turistico.</li> <li>Realizzare pacchetti turistici valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio.</li> <li>Individuare le figure chiave per l'implementazione delle vendite</li> <li>Applicare le principali tecniche di implementazione delle vendite</li> </ul>

Conoscenze/contenuti (sapere)	Abilità (saper fare)
<ol> <li>Conoscere il canale di distribuzione del prodotto turistico;</li> <li>Conoscere il sistema di gestione del servizio alberghiero</li> </ol>	<ol> <li>Attuare strategie per ottimizzare la produzione di beni e servizi;</li> <li>Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza ed</li> </ol>
3. Conoscere i compiti e l'organizzazione dell'ufficio vendita	ospitalità alle richieste della clientela
<ol> <li>Conoscere i segmenti di mercato alberghiero</li> <li>conoscere le tariffe e le politiche di pricing</li> </ol>	3. Impostare una campagna di web marketing.
6. conoscere le tarme e le politiche di pricing	4. Impostare il sito web di una struttura ricettiva.
7. conoscere i canali di vendita	5. Saper impostare soluzioni di customer care.
8. Conoscere ed applicare gli strumenti di gestione	6. Saper condurre azioni di relazioni pubbliche
9. Conoscere le strategie di sviluppo, potenziamento del servizio	7. Saper applicare gli indicatori di yield management
accoglienza	8. Saper impostare una pianificazione strategica

Тетрі	MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
	N. ORE			20	10	10					
Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>										
Risorse umane	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore										
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>										

	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PROCESSO</li> <li>capacità di gestione e di ricerca delle informazioni</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera</li> <li>collaborazione con i compagni</li> </ul>
	espressione di opinioni pertinenti     condivisione di riflessioni     rispetto delle regole del dialogo
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</li> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul>
	COMPITO DI REALTÀ: realizzazione di un prodotto/presentazione multimediale su una struttura ricettiva posizionata all'interno della regione Lombardia/provincia di Bergamo e applicare tecniche di potenziamento della commercializzazione

UNITÀ DI APPRENDI	IMENTO PROGRAMMATA							
ТІТОЬО	UDA 3 – LA QUALITA'	UDA 3 – LA QUALITA'						
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO								
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 1: Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.							
	Competenza in uscita nº 2: Supportare la pianificazion vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura di	e e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di lell'innovazione.						
	Competenza in uscita n°8: Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.							
Competenze intermedie	Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.							
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale							
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul> <li>Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.</li> <li>Competenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.</li> <li>Competenza n. 4 - Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro.</li> </ul>							
	<ul> <li>Organizzare attività di marketing</li> <li>Scegliere il canale distributivo più approp</li> </ul>	riato per un prodotto turistico.						
	<ul> <li>Individuare il sistema di promozione più adeguato per la commercializzazione di un prodotto turistico.</li> <li>Realizzare pacchetti turistici valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio.</li> </ul>							
Conoscenze/content	uti (sapere)	Abilità (saper fare)						
<ol> <li>Conoscere il concetto di qualità totale</li> <li>Sapere che cos'è il sistema di qualità</li> <li>Conoscere i sistemi di normazione e certificazioni.</li> </ol>		<ol> <li>Saper individuare gli elementi che definiscono un prodotto alberghiero che segua il concetto di qualità.</li> <li>Riconoscere gli scopi, le metodologie e le procedure dei sistemi di qualità aziendale attuati nel comparto alberghiero.</li> </ol>						
4. Conoscere la c	ertificazione di ambientale internazionale.	Riconoscere il valore delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, EMAS e dei marchi di qualità.						

	MESE	settembre	ottobre	novembre	dicambra	gennaio	febbraio	marzo	anrile	maggio	giugno
Tempi		Settembre	ottobie	liovellibre	dicembre	germaio	15	15	артпе	maggio	giugilo
Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>										
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore										
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>										

	<ul> <li>valutazione di processo</li> <li>capacità di gestione e di ricerca delle informazioni</li> <li>interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li> <li>partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera</li> <li>collaborazione con i compagni</li> <li>espressione di opinioni pertinenti</li> <li>condivisione di riflessioni</li> <li>rispetto delle regole del dialogo</li> </ul>
Valutazione	<ul> <li>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</li> <li>interrogazioni orali, anche programmate</li> <li>relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo</li> <li>consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza</li> <li>produzione elaborati (audio, video, ppt)</li> <li>prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte</li> <li>prove pratiche</li> </ul>
	<b>COMPITO DI REALTÀ</b> : ricerca e produzione di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un prodotto/presentazione multimediale su una struttura ricettiva posizionata all'interno della regione Lombardia/provincia di Bergamo

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA												
TITOLO	UDA 4 - VALORIZZAZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO											
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO												
Competenza in uscita	Competenza in uscita nº 1: Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.											
Competenze intermedie	Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.											
Assi culturali coinvolti	Asse dei linguaggi Asse scientifico tecnologico e professionale											
Raccordi con le competenze degli in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.  - Competenza n. 1 - Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali esse in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali.  - Competenza n. 3 - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessio con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.  - Competenza n. 4 - Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospetti interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro.							onnessioni					
Conoscenze/contenuti (sapere)					Abilità (saper fare)							
					1. Saper identificare i principali luoghi di interesse turistico in Italia e in Europa							
<ol> <li>Conoscenze in ambito turistico legate al territorio</li> <li>come valorizzare il territorio da un punto di vista turistico</li> </ol>					2. identificare gli elementi che valorizzano il territorio da un punto di vista turistico							
13. Conic valorizzare il tarismo choqustronomico i ecotarismo e il p				3. saper identificare i principali luoghi importanti per un turismo enogastronomico								
					4. saper identificare le caratteristiche dell'ecoturismo e del turismo congressuale							
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
		N. ORE							5	15		

Metodologia	<ul> <li>lezione frontale</li> <li>lezione dialogata e interattiva</li> <li>class-room</li> <li>ricerca e lettura individuale</li> <li>lavoro di gruppo</li> <li>simulazione</li> <li>esercitazione pratica</li> <li>brainstorming</li> <li>problem solving</li> <li>costruzione di mappe concettuali, schemi e tabelle</li> <li>autovalutazione</li> <li>visita guidata</li> </ul>			
Risorse umane     interne     esterne	Docente interno ed eventuale inserimento di esperto esterno di settore			
Strumenti	<ul> <li>dispense e fotocopie</li> <li>dispense condivise attraverso il registro elettronico e/o class-room</li> <li>testi di consultazione</li> <li>articoli di quotidiani e riviste</li> <li>interventi di esperti</li> <li>strumenti e materiali multimediali</li> <li>GSuite for education</li> <li>laboratori</li> </ul>			

VALUTAZIONE DI PROCESSO

- capacità di gestione e di ricerca delle informazioni
- interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza
- partecipazione al dibattito, nel gruppo o a classe intera
- collaborazione con i compagni
- espressione di opinioni pertinenti
- condivisione di riflessioni
- rispetto delle regole del dialogo

## **Valutazione**

## VALUTAZIONE DI PRODOTTO

- interrogazioni orali, anche programmate
- relazioni alla classe su argomenti approfonditi individualmente o in gruppo
- consegna lavori assegnati, anche in modalità a distanza
- produzione elaborati (audio, video, ppt....)
- prove strutturate, prove semi-strutturate, prove a domande aperte
- prove pratiche

**COMPITO DI REALTÀ**: ricerca e produzione di uno studio di fattibilità per la realizzazione di un prodotto/presentazione multimediale su una struttura ricettiva posizionata all'interno della regione Lombardia/provincia di Bergamo