



**E. FERRARI**  
Battipaglia (Sa)

**SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO - DIDATTICA**

<b>DOCENTE:</b> Senatore Tommaso		<b>MATERIA:</b> LAB .ACC .TUR..
<b>A.S. 2017 -2018</b>	<b>CLASSE 1<sup>a</sup> SEZ. D</b>	
<b>1. SITUAZIONE DI PARTENZA</b>		
<b>Livello della classe</b>	<b>Comportamento</b>	<b>N.° ALLIEVI Osservazioni :</b>
Medio-alto <b>X Medio</b> Medio-basso Basso	<b>X Vivace</b> Tranquillo Passivo Problematico	Nella parte iniziale dell'anno scolastico attraverso i test di ingresso ed il dialogo professionale, è emerso che la classe presenta di preparazione medio-basso.
<b>Strumenti utilizzati per l'analisi</b>		
x test d'ingresso	x osservazione	verifiche alla lavagna
questionari	x dialogo	Altro _____
<b>2. COMPETENZE:</b> A conclusione del 1° anno, gli studenti dovranno conseguire il seguente risultato di apprendimento in termini di competenze trasversali:  - Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse;		
<b>CONOSCENZE:</b> Il fenomeno turistico, la domanda e l'offerta; Principali strutture ricettive, pubblici esercizi e figure professionali; La suddivisione in settori dei reparti d'albergo e di altre aziende dell'ospitalità, le attrezzature presenti e le relative figure professionali; Le attrezzature di laboratorio; Utensili ed attrezzature in uso nei reparti; Corrette operazioni di funzionamento delle attrezzature; Norme sulla prevenzione e sicurezza sul lavoro; Normative di pubblica sicurezza e di tutela della privacy per le aziende ricettive; La Comunicazione verbale e non verbale;		
<b>3. ABILITA':</b> Individuare le interazioni tra turismo ed economia; Identificare e distinguere le strutture enogastronomiche e dell'ospitalità; Rispettare le regole di sicurezza nell'uso delle attrezzature e degli utensili; Rispettare le regole di pubblica sicurezza; Riconoscere le principali differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, enogastronomiche e dell'ospitalità, pubblici esercizi e figure professionali; Riconoscere le diverse forme di comunicazione in albergo;		



## SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA

- 4. CONTENUTI (UDA) :** Il programma è stato suddiviso in modo che la parte teorico-esplicativa sarà svolta con lezioni propedeutiche alla pratica, che sarà svolta nei laboratori di informatica e di front office dell'istituto. .

### 5. METODI

- x Lezione frontali
- x Lavori di gruppo  
altro (approfondimento a casa)
- x Altre esercitazioni al banco di accoglienza e in laboratorio

### 6. STRUMENTI

- |                                       |                     |
|---------------------------------------|---------------------|
| x Libro di testo                      | Sussidi audiovisivi |
| Testi didattici di supporto           | film                |
| Stampa specialistica                  | documentario        |
| Scheda predisposta dall'insegnante    | x filmato didattico |
| x Computer                            | altro (Appunti)     |
| x Uscite sul territorio               |                     |
| x Altro ( Power Point professionali ) |                     |

Saranno effettuate attività di recupero e di sostegno ogni qualvolta si renderanno necessari con brevi interventi di revisione e consolidamento. I recuperi saranno svolti durante le pause didattiche secondo le modalità e la tempistica deliberate nelle riunioni degli organi collegiali.

### 7. VERIFICA E VALUTAZIONE

#### Verifiche scritte

Prove Strutturate e semistrutturate;

- X Verifiche orali
- X Interrogazione (I1)
- X Discussione (D2)  
Ascolto (A)
- X Altre esercitazioni pratiche al banco di Problem Solving

Periodo: Alla fine di ogni modulo

#### Criteri di valutazione:

Si attiene ai criteri stabiliti durante le riunioni degli organi collegiali e formulati nella griglia di valutazione deliberata in collegio dei docenti e inserita nel piano triennale dell'offerta formativa, considerando la fascia di livelli delle conoscenze pregresse in cui gli alunni sono stati collocati dopo lo svolgimento dei colloqui iniziali e del test di ingresso.



### **ATTIVITA' AGGIUNTIVE E PROGETTI**

#### **Attività previste**

Percorso pluridisciplinare sulla Sicurezza ed igiene dei locali e su tutto quello che riguarda l'abbigliamento delle diverse figure professionali. Al termine di tali attività, gli alunni saranno impegnati nell'elaborazione di un test per verificarne le relative conoscenze.

#### **OBIETTIVI MINIMI:**

- Conoscere i concetti basilari della comunicazione verbale e non verbale;
- Conoscere il linguaggio basilare tecnico-alberghiero e le principali tecniche di accoglienza;
- Conoscere la classificazione delle imprese ricettive e gli arrangiamenti alberghieri;
- Conoscere la struttura dell'albergo, i principali servizi de Front Office e le principali funzioni del ciclo-cliente;
- Conoscere le fondamentali norme di comportamento del personale d'albergo;

### **PIANI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI E PERSONALIZZATI**

Qualora in classe fossero presenti allievi certificati DSA o con Bisogni Educativi Speciali, si predisporranno programmazioni differenziate. All'occorrenza verranno utilizzati strumenti compensativi e misure dispensative (rif. Linee Guida D.M. 12 Luglio 2011) quali:

#### **Misure Dispensative**

nell'ambito della disciplina gli alunni verranno dispensati da:

- lettura ad alta voce;
- Scrittura e copiatura alla lavagna;
- lettura di consegna;
- scrittura corsivo;
- scrittura veloce sotto dettatura;
- studio mnemonico;

#### **Strumenti compensativi**

Gli alunni usufruiranno dei seguenti strumenti compensativi:

- assegnazione di tempo aggiuntivo nelle verifiche;
- calcolatrice;
- cartine geografiche;
- audiolibri;
- libri di testo digitali;



**E. FERRARI**  
Battipaglia (Sa)

## **SCHEDE DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVO ~ DIDATTICA**

**I.I.S. "E. FERRARI" DI BATTIPAGLIA**  
**PROGRAMMA DI "LAB. DEI SERV. DI ACC. TUR."**  
**ANNO SCOLASTICO 2017/2018 CLASSE 1<sup>a</sup> D**  
**PROF. SENATORE TOMMASO**

### **Modulo 1 – Accoglienza e conoscenza degli allievi**

- 1.1. Presentazione della scuola, dei reparti e locali per le esercitazioni.
- 1.2. Presentazione del laboratorio di ricevimento, delle sue attrezzature ed illustrazione all'uso.
- 1.3. Presentazione della disciplina e degli sbocchi professionali del settore turistico.

### **Modulo 2 – Test**

- 1.1. Test d'ingresso a carattere socio-ambientale e professionale.

### **Modulo 3 – Personal Computer**

- 1.1. Presentazione del P.C..
- 1.2. Introduzione all'uso e all'alfabetizzazione informatica.
- 1.3. Videoscrittura.

### **Modulo 4 – Il turismo**

- 1.1. Cronistoria succinta dell'evoluzione turistica e ricettiva.
- 1.2. Definizione del fenomeno turistico e delle spinte motivazionali che lo determinano (formule e forme di turismo).
- 1.3. Il turismo e i suoi impatti sull'ambiente e la società.

### **Modulo 5 – Il turismo**

- 1.1. Cenni sulla legislazione del turismo.
- 1.2. Descrizione dell'assetto nazionale e regionale dell'organizzazione turistica.

### **Modulo 6 – Le strutture ricettive**

- 1.1. Definizioni legislative delle varie strutture ricettive.
- 1.2. Descrizioni dei vari tipi di albergo in base alla località ed alla clientela che li frequenta.
- 1.3. Gli aspetti strutturali dell'edificio alberghiero.

### **Modulo 7 – Reparti ricevimento, cassa, portineria e centralino**

- 1.1. Concetto di F.O. e vari tipi di struttura.
- 1.2. Organigrammi, funzioni e personale addetto.

### **Modulo 8 – Etica professionale, portamento e contegno**

- 1.1. Il rapporto con il pubblico, il benvenuto all'ospite, lo stile di servizio.

### **Modulo 9 – Il rapporto con il cliente. Tecnica e terminologia usata per:**

- 1.1. La comunicazione diretta al F.O.
- 1.2. La comunicazione telefonica.
- 1.3. La comunicazione scritta.

### **Modulo 10 – Modulistica del reparto F.O.**

- 1.1. Fase ante e check-in.