



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Ufficio Scolastico Regionale per la Campania

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E. FERRARI"

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B

Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V

Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q

Via Rosa Jemma, 301 - 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice Mecc. SAIS029007

Internet: www.ipsiaferrari.it - post.cert. SAIS029007@pec.istruzione.it

PROGRAMMAZIONE DIDATTICO-EDUCATIVA

ACCOGLIENZA TURISTICA

Prof. SENATORE Tommaso

CLASSE 1^a sez. D

ANNO SCOLASTICO 2017 -2018

A) Operazioni propedeutiche alla programmazione

1. Prerequisiti

Attraverso vari test di carattere sociologico, professionale, attitudinale e disciplinare, si vaglieranno le metodologie e le strategie da usare per conseguire i migliori risultati possibili con gli allievi.

2. Screening degli allievi

La classe si compone di 24 allievi (15 ragazzi, 9 ragazze), tutti abbastanza interessati alla materia e consentono un buon lavoro di formazione. Dal test di ingresso si rileva che la maggior parte degli allievi proviene dalla scuola media con giudizi tra sufficiente e buono.

B) Obiettivi educativo-didattici

1. La teoria verterà sulla conoscenza del mondo del turismo in generale, con particolare riferimento agli sbocchi professionali del settore, all'evoluzione delle varie forme di turismo e di strutture ricettive, nonché alla loro tipologia, classificazione, ecc., ai vari impatti sull'ambiente e sulla società, all'uso dell'informatica in albergo, alle tecniche di accoglienza, alle registrazioni interne di portineria e ricevimento, ai reparti dell'albergo e loro rapporti con il "front-office", alla compilazione elementare di reparto.

2. La parte pratica vedrà gli allievi alle prese con le varie registrazioni attraverso il sistema tradizionale della modulistica compilata a mano e quello informatico, affinché sviluppino le capacità e le attitudini. Saranno impegnati, inoltre, al "front desk " dell'istituto per lo smistamento delle telefonate e nell'accoglienza degli ospiti e la loro registrazione.

C) Metodologia

Il docente intende raggiungere gli obiettivi prefissati coinvolgendo la classe in momenti di simulazione e partecipazione. Dopo aver impostato la lezione per ogni argomento, specificando cosa intende fare, ne illustra le finalità e il modo, poi mostra praticamente come si fa e dopo la fa eseguire agli allievi. Una volta messi alla prova, verranno osservati attentamente e valutati anche nei movimenti, nella gestualità e nel linguaggio. I comportamenti sbagliati e le simulazioni a contatto con il pubblico esterno non verranno corretti all'istante, ma verificati in un secondo momento insieme alla classe per stimolare.

l'autocritica, l'analisi e la conseguente correzione. Gli alunni saranno sottoposti a turnazione nei momenti di esercitazioni pratiche per ricoprire i vari ruoli. Si prevedono ovvi aggiustamenti di percorso o slittamenti dovuti a motivi vari, quali esercitazioni speciali, assemblee, ecc.

D) Criteri di valutazione

La valutazione del profitto, unita al comportamento non sono fini a se stessi ma costituiscono un mezzo che consente all'insegnante di:

1. Proseguire nello svolgimento del programma, passando all'unità didattica successiva, qualora l'alunno dimostri di aver acquisito sufficiente padronanza.
2. Ricerare ed individuare le difficoltà incontrate e predisporre interventi adeguati, perché l'ostacolo venga superato e l'obiettivo raggiunto. Per questo motivo si ritiene utile far precedere la valutazione formativa, attraverso test a risposta chiusa e aperta e verifiche orali, inerente sia la teoria che la pratica, considerando quest'ultima parte integrante del processo di insegnamento e di apprendimento.

E) Strumenti di lavoro

Saranno usati banchi, sedie, cattedra, lavagna e gesso per lezioni frontali d'impostazione di ogni argomento, libri di testo, modulistica varia, riviste specializzate del settore, dépliant ed opuscoli, computer per l'utilizzo di software, il centralino telefonico, il front-office dell'istituto.

F) Interdisciplinarietà

Sarà chiesta la collaborazione, nell'ambito del consiglio di classe, ai colleghi di italiano, per migliorare il linguaggio, lingue straniere per il gergo tecnico e conversazioni telefoniche, sala e cucina per esercitazioni globali, scienze della terra per gli itinerari turistici.

G) Iniziative e proposte dell'insegnante

1. Visite aziendali presso strutture ricettive della città.
2. Visite ai principali siti turistici e archeologici.
3. Partecipazione a fiere o mostre del settore turistico-ricettivo.

H) Contenuti

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 frontoffice dell'istituto.

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.