



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](http://www.ipsiaferrari.it) -post.cert. [SAIS029007@pec.istruzione.it](mailto:SAIS029007@pec.istruzione.it)

## ANNO SCOLASTICO 2017/2018

**DOCENTE: SENATORE Tommaso**

**CLASSE: II<sup>a</sup> C**

### SITUAZIONE INIZIALE DELLE CLASSE

La classe II<sup>a</sup> sez. C è composta da 24 alunni ( 10 ragazzi, 14 ragazze).

Fin dalle prime lezioni la classe non ha mostrato molto interesse per lo studio della disciplina e partecipazione attiva. L'ambiente socio-culturale da cui provengono gli allievi è eterogeneo ciò nonostante, nella loro quasi totalità, mostrano volontà e predisposizione all'apprendimento, facendo pensare che, se ben sollecitati e spronati, potranno rispondere in modo soddisfacente al dialogo educativo.

## ORGANIZZAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE IN U.D.A

U.D.A. N° 5		
DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA		
□ PENTAMESTRE	X I TRIMESTRE	
CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
2 <sup>a</sup>	C	ACCOGLIENZA TURISTICA
TITOLO dell' U.d.A. ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE		
<b>SINTESI</b> Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti (anche professionali) affrontando molteplici situazioni comunicative.		

<b>Compito – Prodotto</b>	Simulazione di casi professionali (role playing), modulistica di settore (a mano e computerizzata), lettere commerciali.
---------------------------	--

COMPETENZE	CONOSCENZE	ABILITÀ'
<p>Usare le forme di comunicazione tradizionali, comprendere messaggi di genere e complessità diversa, cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione professionale, capire messaggi, sintetizzarli e trasmetterli al ricevente, esprimersi correttamente, usando forme di saluto e benvenuto adeguate, applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente, mettendolo a suo agio, usare un linguaggio tecnico specifico, presentarsi abbigliato secondo il ruolo, presentare i prodotti/servizi offerti.</p> <p><b>CITTADINANZA</b> Acquisire ed interpretare l'informazione. Imparare ad imparare.</p>	<p>I concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni (telefonica, diretta al front office, scritta, telematica, ecc.), l'etica professionale: portamento e contegno, il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza, la modulistica elementare alberghiera, gli elementi di base di corrispondenza alberghiera</p>	<p><b>Professionali</b> Ricerare: sintetizzare, selezionare il materiale di ricerca.</p> <p><b>Metodologico-operative</b> Utilizzare software in dotazione per ricercare e produrre modulistica di settore e lettere commerciali.</p>

## U.D.A. N° 6

### DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA

□ PENTAMESTRE

X I TRIMESTRE

CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
2 <sup>a</sup>	C	ACCOGLIENZA TURISTICA
<b>TITOLO dell' U.d.A. IL CICLO CLIENTE E LA FASE ANTE</b>		
<b>SINTESI</b> Saper interagire in gruppo e in ambito professionale con impegno e responsabilità		

<b>Compito – Prodotto</b>	Simulazione di casi professionali (role playing), modulistica di settore (a mano e computerizzata).
---------------------------	---

COMPETENZE	CONOSCENZE	ABILITÀ'
<p>Contribuire alla realizzazione di attività collettive, comprendere i vari punti di vista, gestire le conflittualità, affrontare situazioni problematiche, proporre soluzioni, eseguire le operazioni relative al ciclo cliente (fase ante).</p> <p><b>CITTADINANZA</b> Collaborare e partecipare/Risolvere problemi/Agire in modo autonomo e responsabile.</p>	<p>Il lavoro in gruppo e in ambito professionale. Le operazioni del ciclo cliente: fase ante o della prenotazione.</p> <p>Gli arrangiamenti alberghieri, la differenziazione dei prezzi (tipologia di camera, stagionalità, ecc.), elementi base di menu. La scheda di prenotazione, la ricevuta di caparra, il planning, la rooming list.</p>	<p><b>Professionali</b> Ricerca: sintetizzare, selezionare il materiale di ricerca.</p> <p><b>Metodologico-operative</b> <b>Utilizzare</b> software in dotazione per ricercare e produrre modulistica di settore.</p>

## U.D.A. N° 7

### DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA

**X PENTAMESTRE**

☐ **I TRIMESTRE**

CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
2 <sup>a</sup>	C	ACCOGLIENZA TURISTICA
<b>TITOLO dell' U.d.A. CHECK IN E LIVE IN</b>		
<b>SINTESI</b> Saper interagire in gruppo e in ambito professionale con impegno e responsabilità.		

<b>Compito – Prodotto</b>	Simulazione di casi professionali (role playing), modulistica di settore (a mano e computerizzata).
---------------------------	---

COMPETENZE	CONOSCENZE	ABILITÀ'
<p>Contribuire alla realizzazione di attività collettive, comprendere i vari punti di vista, gestire le conflittualità, affrontare situazioni problematiche, proporre soluzioni, eseguire le operazioni relative al ciclo cliente: fase in (check-in e live-in).</p> <p><b>CITTADINANZA</b> Collaborare e partecipare./Risolvere problemi. Agire in modo autonomo e responsabile.</p>	<p>Il lavoro in gruppo e in ambito professionale.  La fase in.  La fase di checkin.  L'accoglienza.  L'arrivo del cliente prenotato e non prenotato.  La scheda di notifica.  Il modello Istat C/59.  Il soggiorno del cliente.  La maincourante o giornale d'albergo</p>	<p><b>Professionali</b>  Ricerare: sintetizzare, selezionare il materiale di ricerca.</p> <p><b>Metodologico-operative.</b>  Utilizzare software in dotazione per ricercare e produrre modulistica di settore.</p>

## U.D.A. N° 8

### DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA

**X PENTAMESTRE**

☐ **I TRIMESTRE**

CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
2 <sup>a</sup>	C	ACCOGLIENZA TURISTICA

**TITOLO dell' U.d.A. CHECK OUT E POST**

**SINTESI** Saper interagire in gruppo e in ambito professionale con impegno e responsabilità.

<b>Compito – Prodotto</b>	Simulazione di casi professionali (role playing), modulistica di settore (a mano e computerizzata).
---------------------------	---

COMPETENZE	CONOSCENZE	ABILITÀ'
<p>Contribuire alla realizzazione di attività collettive, comprendere i vari punti di vista, gestire le conflittualità, affrontare situazioni problematiche proporre soluzioni, eseguire le operazioni relative al ciclo cliente: fase out e post.</p> <p><b>CITTADINANZA</b> Collaborare e partecipare./Risolvere problemi. Agire in modo autonomo e responsabile</p>	<p>Il lavoro in gruppo e in ambito professionale.</p> <p>La fase out.</p> <p>La partenza del cliente.</p> <p>La ricevuta fiscale e la fattura.</p> <p>Scorporo dell'Iva.</p> <p>Le modalità di pagamento.</p> <p>Calcolo della commissione sui vari tipi di voucher.</p> <p>La fase post</p>	<p><b>Professionali</b></p> <p>Ricerca: sintetizzare, selezionare il materiale di ricerca.</p> <p><b>Metodologico-operative.</b></p> <p>Utilizzare software in dotazione per ricercare e produrre modulistica di settore.</p>

SEQUENZA IN FASI	
<b>FASE 1 PROGETTAZIONE</b>	<b>Tempi di realizzazione (durata in ore e periodo)</b>
	X OTTOBRE <input type="checkbox"/> NOVEMBRE <input type="checkbox"/> DICEMBRE
	<input type="checkbox"/> GENNAIO <input type="checkbox"/> FEBBRAIO <input type="checkbox"/> MARZO
	<input type="checkbox"/> APRILE X MAGGIO <input type="checkbox"/> GIUGNO
	Spazi :
	X Aula
	X Laboratorio
	<input type="checkbox"/> Aula Magna
	<input type="checkbox"/> AUDITORIUM
	<input type="checkbox"/> Palestra
	<input type="checkbox"/> Spazio aperto
	<input type="checkbox"/> Altro
	<b>FASE 2 REALIZZAZIONE</b>
X Lezioni interattive	
X Problem solving	
X Lezioni frontali	
X Lavori in team	
X Cooperative learning	
<input type="checkbox"/> Pear to pear	
X Role playing	
<input type="checkbox"/> Brain storming	
X Simulazione	
<input type="checkbox"/> Learning by doing	
<input type="checkbox"/> Flipped classroom	
<input type="checkbox"/> Altro	
<b>Strumenti</b>	
X Libri di testo	
X Altri testi	
<input type="checkbox"/> Software didattici	
X Dispense	
X PC	
<input type="checkbox"/> LIM	
X Risorse on line	
<input type="checkbox"/> Strumenti audiovisivi	
<input type="checkbox"/> Altro	
<b>FASE 3 MONITORAGGIO DEGLI APPRENDIMENTI</b>	
	X Verifica orale
	X Elaborato
	X Simulazione di caso
	X Risoluzione di problema
	X Prova semi-strutturata
	<input type="checkbox"/> Composizione
	<input type="checkbox"/> Saggio breve
	<input type="checkbox"/> Articolo di giornale
	<input type="checkbox"/> Analisi del testo
	<input type="checkbox"/> Esercizio
	<input type="checkbox"/> Sintesi

	X Relazione
	<input type="checkbox"/> Questionario
	X Prova pratica di laboratorio
	<input type="checkbox"/> Produzione e comprensione di grafici e tabelle
	X Realizzazione di lavori multimediali
	X Realizzazione di schemi/mappe concettuali
	<input type="checkbox"/> Prodotto di lavoro in team
	<input type="checkbox"/> Altro:
<b>FASE 4 CONDIVISIONE</b>	<input type="checkbox"/> Convegno
	<input type="checkbox"/> Mostra
	<input type="checkbox"/> Produzione di materiale cartaceo/digitale da distribuire alla comunità scolastica e/o al territorio
	<input type="checkbox"/> Altro
<b>DISCIPLINE COINVOLTE</b>	
<b>DOCENTI COINVOLTI</b>	
<b>RISORSE PROFESSIONALI INTERNE</b>	X Assistenti Tecnici
	<input type="checkbox"/> Docenti di altri corsi con competenze specifiche
	<input type="checkbox"/> Altro
<b>RISORSE PROFESSIONALI ESTERNE</b>	<input type="checkbox"/> Esperti del settore
<b>USCITE DIDATTICHE</b>	Ci si riserva di effettuare uscite didattiche che possano arricchire formativamente gli allievi, in relazione all'offerta del territorio.

## GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI RISULTATI RAGGIUNTI

<b>Livello EQF</b>	<b>Descrittori</b>	<b>N. alunni</b>	<b>Voto in decimi</b>	<b>Grado di Padronanza</b>
<b>3</b>	Comprende le informazioni principali e secondarie e sa rielaborare e collegare autonomamente, utilizzando varie fonti. Espone in modo corretto e linguisticamente appropriato. Esprime valutazioni personali e le argomenta.		<b>9-10</b>	<b>AVANZATO</b>
<b>2</b>	Comprende le informazioni principali e le sa rielaborare e collegare in modo pertinente alle richieste. Espone e utilizza i linguaggi specifici in modo corretto. Esprime semplici valutazioni personali.		<b>7-8</b>	<b>INTERMEDIO</b>
<b>1</b>	Comprende le informazioni principali di testi orali/scritti. Espone e utilizza i linguaggi specifici in modo semplice, se guidato.		<b>6</b>	<b>BASE</b>
<b>//</b>			<b>≤ 5</b>	<b>NON RAGGIUNTO</b>

FIRMA

*Senatore Tommaso*