



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

ANNO SCOLASTICO 2017/2018

DOCENTE: SENATORE Tommaso

CLASSE: 3^a BT

SITUAZIONE INIZIALE DELLE CLASSE	<p>La classe III^a sez. BT è composta da 17 alunni (13 ragazze, 4 ragazzi).</p> <p>Fin dalle prime lezioni la classe ha mostrato molto interesse per lo studio della disciplina e partecipazione attiva.</p> <p>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.</p>
---	---

ORGANIZZAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE IN U.D.A

U.D.A. N° 1		
DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA		
<div> <div>□ PENTAMESTRE</div> <div>X I TRIMESTRE</div> </div>		
CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
3 ^a	BT	ACCOGLIENZA TURISTICA
TITOLO dell' U.d.A. IN HOTEL		
SINTESI Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo cliente, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici, saper interagire in gruppo e in ambito professionale con impegno e responsabilità.		

Compito – Prodotto	Gestione ciclo cliente computerizzata.
---------------------------	--

COMPETENZE	CONOSCENZE	ABILITÀ'
<p>Utilizzare le funzioni di base e avanzate dei software di gestione alberghiera per compilare modulistica di settore. Eseguire le operazioni relative al ciclo cliente (fase ante, fase in, fase out, fase post), utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici.</p> <p>CITTADINANZA Collaborare e partecipare/Risolvere problemi. Agire in modo autonomo e responsabile.</p>	<p>Software di settore. Tecniche di gestione del cliente individuale e di gruppo. Il lavoro in gruppo e in ambito professionale.</p> <p>Le operazioni del ciclo cliente: fase ante o della prenotazione.</p> <p>Tipologie di camere.</p> <p>Gli arrangiamenti alberghieri, la differenziazione dei prezzi (tipologia di camera, stagionalità ecc.).</p> <p>Tipologie di prenotazione.</p> <p>La scheda di prenotazione, la ricevuta di caparra, il planning, la rooming list.</p> <p>La fase di check-in.</p> <p>L'accoglienza. L'arrivo del cliente prenotato e non prenotato. La carta di benvenuto.</p> <p>Arrivo di un gruppo. La scheda di notifica. Il modulo di consenso per il trattamento dati personali. Il modello Istat C/59. Il registro arrivi e partenze.</p> <p>La lista arrivi. Il quadro camere.</p> <p>La scheda cliente. La tabella alfabetica. La fase di live-in. Il soggiorno del cliente. La maincourante o giornale</p>	<p>Professionali</p> <p>Metodologico-operative</p> <p>Utilizzare software applicativo specifico per ricercare e produrre modulistica di settore.</p>

	d'albergo. La fase out. La partenza del cliente. La ricevuta fiscale e la fattura. Scorporo dell'Iva. Le modalità di pagamento. Gestione dei sospesi. Accordi albergo e Adv. Il voucher.	
--	--	--

U.D.A. N° 2		
DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA		
X PENTAMESTRE <input type="checkbox"/> I TRIMESTRE		
CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
3 ^a	BT	ACCOGLIENZA TURISTICA
TITOLO dell' U.d.A. LA GESTIONE DEL CLIENTE		
SINTESI Gestire, organizzare e personalizzare i servizi in relazione alla domanda e alle esigenze di una clientela nazionale e internazionale.		

Compito – Prodotto	Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa.
---------------------------	--

COMPETENZE	CONOSCENZE	ABILITÀ'
<p>Saper interagire correttamente con il cliente, proponendo i servizi più adeguati alle sue esigenze.</p> <p>CITTADINANZA Comunicare, acquisire e interpretare l'informazione, agire in modo responsabile, risolvere problemi, collaborare e partecipare.</p>	<p>Tecniche di gestione del cliente. Le tipologie di clientela: individuale e gruppi. Criteri di classificazione: provenienza, età, classe sociale. Le motivazioni: clientela leisure e business. Il turismo congressuale. Tipologie di eventi. Figure professionali. Il turismo per tutti. Il turismo sociale.</p>	<p>Professionali Ricerca: sintetizzare, selezionare il materiale di ricerca.</p> <p>Metodologico-operative Utilizzare software in dotazione per ricercare e produrre materiale di settore.</p>

U.D.A. N° 3

DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA

X PENTAMESTRE ☐ **I TRIMESTRE**

CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
3 ^a	BT	ACCOGLIENZA TURISTICA
TITOLO dell' U.d.A. LA DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO TURISTICO		
SINTESI Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi.		

Compito – Prodotto	Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico.
---------------------------	---

COMPETENZE	CONOSCENZE	ABILITÀ'
<p>Elaborare progetti per la distribuzione e la commercializzazione del prodotto turistico scegliendo il canale o il sistema più appropriato.</p> <p>CITTADINANZA Individuare collegamenti e relazioni, agire in modo responsabile, risolvere problemi, collaborare e partecipare.</p>	<p>Il prodotto turistico. Gli attori del mercato turistico: produttori e distributori (intermediari). Canali di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere. Le agenzie di viaggi. L'apertura di una adv. Il tour operator. Il pacchetto turistico. Il catalogo di viaggi. Il tour organizer. L'agenzia dettagliante. Organigrammi. Il contratto di vendita di servizi turistici. Le web agenzie. Il contratto di vendita di un pacchetto turistico. Rapporti tra albergo e agenzia di viaggi. Tipologie di contratto. Il voucher. I vettori aerei, ferroviari e marittimi.</p>	<p>Professionali Ricerare: sintetizzare, selezionare il materiale di ricerca.</p> <p>Metodologico-operative Utilizzare software in dotazione per ricercare e produrre materiale di settore.</p>

SEQUENZA IN FASI	
FASE 1 PROGETTAZIONE	Tempi di realizzazione (durata in ore e periodo)
	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
	FASE 2 REALIZZAZIONE
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	
Strumenti	
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	
FASE 3 MONITORAGGIO DEGLI APPRENDIMENTI	Tipologia di verifica
	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:
FASE 4 CONDIVISIONE	<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
DISCIPLINE COINVOLTE	
DOCENTI COINVOLTI	
RISORSE PROFESSIONALI INTERNE	X Assistenti Tecnici
	<input type="checkbox"/> Docenti di altri corsi con competenze specifiche
	<input type="checkbox"/> Altro
RISORSE PROFESSIONALI ESTERNE	<input type="checkbox"/> Esperti del settore
USCITE DIDATTICHE	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

Livello EQF	Descrittori	N. alunni	Voto in decimi	Grado di Padronanza
3	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.		9-10	AVANZATO
2	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.		7-8	INTERMEDIO
1	Comprende le informazioni principali di testi orali/scritti. Espone e utilizza i linguaggi specifici in modo semplice, se guidato.		6	BASE
//			≤ 5	NON RAGGIUNTO

FIRMA

Senatore Tommaso