



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 2018/2019

DOCENTE: VITOLO FABIO

CLASSE: 2 F

SITUAZIONE INIZIALE DELLE CLASSE:

All'inizio dell'anno scolastico il livello della classe risulta medio.

L'aspetto comportamentale vivace.

Gli strumenti utilizzati per l'analisi della situazione di partenza della classe sono stati:
Test d'ingresso – Osservazione.

ORGANIZZAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE IN U.D.A

U.D.A. N° 5

DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA

□ PENTAMESTRE

X I TRIMESTRE

CLASSE

SEZIONE

INDIRIZZO

2

F

ACCOGLIENZA TURISTICA

TITOLO dell' U.d.A. ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE

SINTESI Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti (anche professionali) affrontando molteplici situazioni comunicative.

Compito – Prodotto

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>CITTADINANZA 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>Professionali Ricerare: sintetizzare, selezionare il materiale di ricerca.</p> <p>Metodologico-operative Utilizzare software in dotazione per ricercare e produrre modulistica di settore e lettere commerciali.</p>

U.D.A. N° 6		
DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA		
<input type="checkbox"/> PENTAMESTRE	<input checked="" type="checkbox"/> I TRIMESTRE	
CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
2	F	ACCOGLIENZA TURISTICA
TITOLO dell' U.d.A. IL CICLO CLIENTE E LA FASE ANTE		
SINTESI Saper interagire in gruppo e in ambito professionale con impegno e responsabilità		

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

U.D.A. N° 7

DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA

X PENTAMESTRE

☐ **I TRIMESTRE**

CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
2	F	ACCOGLIENZA TURISTICA

TITOLO dell' U.d.A. CHECK IN E LIVE IN

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

Compito – Prodotto

Simulazione di casi professionali (role playing), modulistica di settore (a mano e computerizzata).

U.D.A. N° 8

DISCIPLINA/E ACCOGLIENZA TURISTICA

X PENTAMESTRE

☐ **I TRIMESTRE**

CLASSE	SEZIONE	INDIRIZZO
2	F	ACCOGLIENZA TURISTICA

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

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

Compito – Prodotto

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>CITTADINANZA 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. 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. La fase post</p>	<p>Professionali</p> <p>Ricerca: sintetizzare, selezionare il materiale di ricerca.</p> <p>Metodologico-operative.</p> <p>Utilizzare software in dotazione per ricercare e produrre modulistica di settore.</p>

SEQUENZA IN FASI	
<p>FASE 1 PROGETTAZIONE</p>	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
<p>FASE 2 REALIZZAZIONE</p>	Metodologie per l'apprendimento
	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
	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
	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	Si riserva di effettuare uscite didattiche che possano arricchire la formazione degli 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

DATA 23-11-2018

FIRMA

Prof. Vitolo Fabio