



Istituto Superiore "San Pellegrino" di San Pellegrino Terme



**PROGRAMMAZIONE DI AREA DISCIPLINARE  
CLASSI PRIME e SECONDE**

<b>DISCIPLINA:</b>	<b>LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA</b>
<b>ANNO DI CORSO</b>	<b>2021/2022</b>
<b>ARTICOLAZIONE</b>	<b>BIENNIO COMUNE</b>
<b>N. ORE SETTIMANALI</b>	<b>2 LAB ACCOGLIENZA 1 TIC 1 SPA-TED-FRA</b> <hr/> <b>1 LAB ACCOGLIENZA 1 LAB INFORMATICA</b>

<b>A. S.</b>	<b>2021/22</b>
--------------	----------------

<b>DOCENTI DELL'AREA</b>
<u><b>COORDINATORE D'AREA</b></u>
<b>Arzuffi Giuseppina</b>
<b>Caponsacco Rossana</b>
<b>Locatelli Massimiliana</b>

**INDICE**

- 1. DESCRIZIONE PROFILO EDUCATIVO CULTURALE E PROFESSIONALE (PECUP)**
- 2. METODI, ATTIVITA' e STRUMENTI**
- 3. STRATEGIE DI INCLUSIONE, DI RECUPERO E POTENZIAMENTO E DI VALORIZZAZIONE DELLE ECCELLENZE**
- 4. VERIFICA E VALUTAZIONE**
- 5. RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI**
- 6. RISULTATI DI APPRENDIMENTO IRRINUNCIABILI**
- 7. VALIDAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE INDIVIDUALE**

- 1. DESCRIZIONE PROFILO EDUCATIVO CULTURALE E PROFESSIONALE (PECUP)**

## **PROFILO EDUCATIVO, CULTURALE E PROFESSIONALE (P.E.Cu.P.) dello studente a conclusione dei percorsi di Istruzione Professionale del secondo ciclo del sistema educativo di istruzione e formazione (ALLEGATO A del D. Lgs n°61/2017)**

*I nuovi percorsi IP, in linea con le indicazioni europee, concorrono alla formazione del cittadino nella società della conoscenza e tendono a valorizzare, essenzialmente, la persona nel suo ruolo lavorativo. Il diplomato dell'istruzione professionale è, pertanto, una persona competente, consapevole delle potenzialità e dei limiti degli strumenti tecnici di trasformazione della realtà, attento ad un utilizzo sempre più ampio delle tecnologie, così da dialogare con tutte le posizioni in gioco e sviluppare un contributo cooperativo alla qualità del lavoro come fattore in grado di determinare il risultato dell'intero processo produttivo e la crescita economica.*

*Il fattore «professionalità del lavoro» risiede, pertanto, nell'assumere responsabilità in riferimento ad uno scopo definito e nella capacità di apprendere anche dall'esperienza, ovvero di trovare soluzioni creative ai problemi sempre nuovi che si pongono.*

*Si tratta di una disposizione nuova, che supera la figura del «qualificato» del passato, per delineare un lavoratore consapevole dei propri mezzi, imprenditivo, che ama accettare le sfide con una disposizione alla cooperazione, che è in grado di mobilitare competenze e risorse personali per risolvere i problemi posti entro il contesto lavorativo di riferimento. Ciò, da un lato, comporta il superamento della tradizionale dicotomia tra formazione professionalizzante ed educazione generale, dall'altro, intende garantire il collegamento tra i sistemi formativi rispetto ai contesti territoriali ed alle loro vocazioni culturali ed economiche.*

*I percorsi di I.P. hanno l'obiettivo di far acquisire agli studenti competenze basate sull'integrazione tra i saperi tecnico-professionali e i saperi linguistici e storico-sociali, da esercitare nei diversi contesti operativi di riferimento.*

*A conclusione dei percorsi di I.P., gli studenti sono in grado di:*

- *agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali;*
- *utilizzare gli strumenti culturali e metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà, dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente;*
- *utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici e professionali;*
- *riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali, dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo;*
- *stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro;*
- *utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro;*
- *riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali;*

- *individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva, multimediale e digitale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete;*
- *utilizzare le reti e gli strumenti informatici per l'accesso al web e ai social nelle attività di studio, ricerca e approfondimento;*
- *riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo;*
- *comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi;*
- *utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi;*
- *padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio;*
- *individuare i problemi attinenti al proprio ambito di competenza e impegnarsi nella loro soluzione collaborando efficacemente con gli altri;*
- *utilizzare strategie orientate al risultato, al lavoro per obiettivi e alla necessità di assumere responsabilità nel rispetto dell'etica e della deontologia professionale;*
- *compiere scelte autonome in relazione ai propri percorsi di studio e di lavoro lungo tutto l'arco della vita nella prospettiva dell'apprendimento permanente;*
- *partecipare attivamente alla vita sociale e culturale a livello locale, nazionale e comunitario;*
- *acquisire gli strumenti per la ricerca attiva del lavoro o di opportunità formative;*
- *valutare le proprie capacità, i propri interessi e le proprie aspirazioni (bilancio delle competenze) anche nei confronti del lavoro e di un ruolo professionale specifico;*
- *riconoscere i cambiamenti intervenuti nel sistema della formazione e del mercato del lavoro;*
- *sviluppare competenze metodologiche finalizzate alla presa di decisione e all'elaborazione di un piano d'azione per l'inserimento nel mondo del lavoro;*
- *individuare ed utilizzare le tecnologie dell'automazione industriale e della robotica 4.0;*
- *conoscere ed utilizzare tecnologie innovative applicabili alla manifattura e all'artigianato;*
- *padroneggiare l'uso di strumenti tecnologico-digitali.*

*I percorsi quinquennali di I.P. sono articolati in modo da garantire, ad ogni studente:*

*a) la frequenza di un percorso personalizzato per acquisire, nel biennio, le competenze chiave di cittadinanza, i saperi e le competenze necessarie per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione, gli strumenti per orientarsi in relazione all'indirizzo di studio scelto al momento dell'iscrizione alla prima classe. Per questo le istituzioni scolastiche che offrono percorsi di I.P. hanno la possibilità di articolare, nella loro autonomia, le classi in livelli di apprendimento e periodi didattici, come strumenti più efficaci di prevenzione della dispersione scolastica e di inclusione sociale;*

*b) la reversibilità delle scelte, consentendo i passaggi, dopo il primo biennio, ai percorsi di qualifica professionale presso le istituzioni formative di leFP, nonché i loro successivi rientri nei percorsi quinquennali di istruzione professionale.*

*Il percorso è organizzato sulla base del «Progetto formativo individuale», redatto dal Consiglio di classe. In esso sono evidenziati i saperi e le competenze acquisiti dallo studente anche in modo non formale e informale, ai fini di un apprendimento personalizzato, idoneo a consentirgli di proseguire con successo, anche attraverso l'esplicitazione delle sue motivazioni allo studio, le aspettative per le scelte future, le difficoltà incontrate e le potenzialità rilevate.*

*Il percorso consentirà agli studenti di sviluppare, a partire dall'esperienza in laboratorio e in contesti operativi reali le competenze, abilità e conoscenze richieste dal mondo del lavoro e delle professioni per assumere ruoli tecnici operativi in relazione all'area delle attività economiche di riferimento, considerati nella loro dimensione sistemica. È, quindi, necessaria l'adozione di una pluralità di attività didattiche in laboratorio, soprattutto nel biennio. La metodologia laboratoriale consente di introdurre progressivamente lo studente ai processi e ai contesti produttivi e organizzativi aziendali, nonché alle attività economiche di riferimento.*

## **2. METODI, ATTIVITA' e STRUMENTI**

*La programmazione sarà svolta in collaborazione con le altre discipline come progettato dal consiglio di classe all'interno delle UDA.*

*Per le spiegazioni si farà largo uso dei sussidi didattici in dotazione:*

- *libro di testo,*
- *modulistica specifica del settore alberghiero,*
- *videoproiettore,*
- *personal computer,*
- *centralino telefonico,*
- *Registratore di cassa con software open source*
- *Guest Relations*
- *Bureau*
- *fax,*
- *calcolatrice,*
- *videoregistratore*
- *Riviste del settore*

*Per le esercitazioni gli studenti del biennio possono usufruire dei Progetti sotto-elencati che seppur in ambiente protetto, permettono di esercitarsi e di orientarsi rispetto alla specializzazione da scegliere ad inizio seconda:*

- *Progetto Guest Relations che consiste nel;*

- *identificare gli utenti dell'istituto chiedendo loro il documento d'identità,*
- *registrare su apposito Registro online i dati utili come ora d'ingresso, motivazione ecc.*
- *consegna di un pass con istruzioni per il Piano di evacuazione*
- *informazioni rispetto all'organizzazione quotidiana della scuola.*
- *rispondere al centralino della scuola smistando le telefonate;*
- *inviare messaggi con google app*
  
- *Progetto Bureau che consiste nel:*
  - *inviare messaggi con google app*
  - *scrivere menu del giorno;*
  - *emettere scontrini per il Bar;*
  - *emettere buoni per pizze e focacce;*
  - *distribuire autorizzazioni per partecipare ad eventi;*
  - *Ritirare autorizzazioni per manifestazioni ed eventi;*
  - *Organizzare le prenotazioni per i proiettori nelle aule;*
  - *Consegnare i proiettori nelle aule e andare a riprenderli.*

*Alternanza scuola-lavoro (di orientamento - classi seconde) devono essere in possesso della certificazione di superamento esame del corso Sicurezza decreto legislativo 81/2008.*

### **3. STRATEGIE DI INCLUSIONE, DI RECUPERO E DI POTENZIAMENTO, DI VALORIZZAZIONE DELLE ECCELLENZE**

Le strategie di inclusione, di recupero e di potenziamento, sono attivate tenendo conto delle eventuali difficoltà dello studente. Si privilegiano situazioni di peer to peer. Inoltre si potenzia l'attività pratica a supporto di eventuali defaillances teoriche.

Si effettua la valorizzazione degli studenti che mostrino particolari motivazioni e capacità, le eccellenze, individuando gli studenti da inserire nell'attività di potenziamento pomeridiano di "Organizzatore di eventi" (scheda progetto presentata all'interno del Progetto Guest Relations);

Attraverso la Progettazione delle attività di potenziamento con Guest Relations pomeridiani si mira a favorire la valorizzazione delle eccellenze; Progettazione delle modalità di eventuale interazione e collaborazione con la lingua inglese che partecipa al progetto e all'aumento del numero delle iscrizioni alla classe terza di Accoglienza.

**Le attività previste, rientreranno nella PERSONALIZZAZIONE del curriculum dello studente e nel suo PFI.**

### **4. VERIFICA E VALUTAZIONE (MISURAZIONE e VALUTAZIONE DIAGNOSTICA INTERMEDIA e FINALE)**

La prestazione è un'attività che ha lo scopo di verificare come lo studente sa utilizzare in modo significativo un ampio numero non solo di conoscenze ma anche di abilità in situazioni contestualizzate reali o simili al

reale.

La verifica del processo di apprendimento sarà attivata al completamento di ciascuna UDA e sarà coerente con le relative attività svolte.

Nell'ottica della riforma il processo di valutazione tenderà a verificare l'acquisizione di competenze e di abilità oltre che di conoscenze, così come appare dalle programmazioni predisposte.

Le griglie di misurazione e di valutazione utilizzate saranno coerenti con quanto deliberato dal Collegio dei docenti.

Valutare i risultati di apprendimento significa tenere conto di una sequenza di passi atti a :

- Definire con chiarezza e precisione la finalità della valutazione e il momento del percorso apprenditivo in cui si colloca;
- Precisare cosa si vuole valutare al termine di un'attività di istruzione;
- Specificare i compiti o la prestazione richiesti;
- Permettere l'autovalutazione nella forma della consapevolezza dell'errore.

I passi sono:

1. **Fase diagnostica: test d'ingresso – analisi di contesto;**
2. **Prove scritte e orali intermedie:** autovalutazione permessa -almeno una prova formativa per periodo, *prove intermedie di preparazione all'UDA*
3. **Prove sommative di accertamento delle competenze o elementi di competenze sviluppate alla fine del secondo periodo:** Saranno svolte prove di osservazione in situazione, compiti autentici e prove semi-strutturate -almeno una per periodo *per valutare le competenze inserite nelle UDA;*
  - *saranno sviluppate due UDA nel primo periodo e tre UDA nel secondo periodo nella classe prima e saranno sviluppate due UDA nel primo periodo e quattro UDA nel secondo periodo nella classe seconda;*
4. **criteri di valutazione particolari per specifiche tipologie di verifiche:**

**Valutazione del servizio Guest Relations** – possibilmente almeno uno per periodo - osservazione autovalutazione permessa

- **Valutazione del servizio Bureau** - possibilmente almeno uno per periodo-osservazione autovalutazione permessa

### **Descrizione dei criteri di valutazione particolari per specifiche tipologie di verifiche:**

- *l'osservazione diretta;*

*Nella osservazione diretta l'insegnante registra manualmente gli aspetti rilevanti e problematici dell'interazione e della performance che avviene solo e solo se, il cliente è presente (o in simulazione);*

- *l'osservazione indiretta;*

*Nella osservazione indiretta, il docente utilizza la registrazione video, che ha il vantaggio di fornire una maggiore quantità di dati e quindi un quadro più completo dell'interazione che viene esaminata;.*

*Questi strumenti di valutazione non tradizionale vengono utilizzati soprattutto per:*

- Esercitazioni individuali e di gruppo ad esempio "Guest Relations" ecc...
- Studio di casi
- Role-play
- Business Game - Simulazione di gestione di business in cui i partecipanti entrano nel "ruolo" di manager di una specifica realtà aziendale, allenandosi a prendere decisioni strategiche e operative (lavorando da soli o al massimo in coppia, gli studenti, seppur agli inizi della loro carriera, si trovano costretti a prendere decisioni strategiche, in pochi secondi, poiché il cliente non può aspettare).

**5. Interventi di rinforzo al termine di ogni UDA e al termine del primo periodo attraverso l'UDA "PERSONALIZZAZIONE":**

- attività di recupero in itinere
- attività di Tutoring con i compagni
- attività di recupero personalizzate
- attività di recupero attraverso lo studio individuale
- attività di recupero per testare le abilità di base ad es. indossare la divisa completa, presentarsi in orario
- attività di recupero motivazionale attraverso la partecipazione al Progetto di Guest Relations attività di recupero extracurricolari

**5. RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI: DECLINAZIONE DELLE COMPETENZE (ABILITÀ, CONOSCENZE E CONTENUTI PER LA DISCIPLINA)  
CLASSI PRIME PROGRAMMAZIONE IN UDA**

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO:** - C1 : Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali" –

**P 1:** Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.

**Periodo di realizzazione:** mesi dal 13 SETTEMBRE a fine OTTOBRE

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
---------	------------	-----------	-----------------	-----------	--------	-----

<p>-Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.</p> <p>-Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p> <p>-Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento</p> <p>-Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi</p>	<p>-Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento</p> <p>- L'organizzazione e del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali</p> <p>-Terminologia tecnica di base di settore</p> <p>-Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.</p> <p>-Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>-Art. 9 della Costituzione</p>	<p>-La divisa alberghiera</p> <p>-Come atteggiarsi nei confronti dei clienti di tipo alberghiero-</p> <p>-Le tipologie di turismo in relazione al contesto territoriale</p> <p>-Siti Unesco</p>	<p>-Simulazione di arrivi di singoli clienti</p> <p>-Simulazione di arrivi di gruppi</p> <p>-Simulazione di arrivi di gruppi familiari-</p> <p>Simulazione dialoghi in situazioni di vita professionale</p> <p>-Esercitazioni al centralino telefonico</p> <p>-Esercitazioni al Guest Relations</p> <p>-Partecipazione ad eventi interni alla scuola</p> <p>-Svolgere esercitazioni di Role playing in modo corretto come da regolamento e seguendo le regole di etica professionale.</p> <p>-Redigere un regolamento delle attività di laboratorio.</p>	<p>-Lezione frontale</p> <p>-Libro di testo -</p> <p>Materiale autentico</p> <p>-Visione di mini-filmati di comportamenti corretti e non</p> <p>-Verifica di apprendimento</p>	18	<p><b>UDA</b></p> <p><b>“ACCOGLIENZA E CITTADINANZA”</b></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	--------------------------------------------------------------

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO: C10**“Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi” – **C10** - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi.

**C11**“Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio”. **P 3**: Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.

**Periodo di realizzazione: mesi NOVEMBRE - DICEMBRE**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
---------	------------	-----------	-----------------	-----------	--------	-----

<p>-Individuare le principali strutture e funzioni aziendali.</p> <p>-Applicare le normative sulla sicurezza personale e ambientale.</p> <p>-Applicare le disposizioni legislative e normative nazionali e comunitarie, nel campo della sicurezza e salute, prevenzione di infortuni e incendi.</p> <p>-Contribuire al controllo e alla riduzione dei rischi negli ambienti di lavoro.</p> <p>-Valutare l'impatto ambientale derivante dall'uso di apparecchiature tecnologiche</p> <p>-Individuare i pericoli e le misure preventive e protettive connessi all'uso di dispositivi tecnologici</p> <p>-Utilizzare in modo corretto i dispositivi di prevenzione</p>	<p>-Principi di legislazione specifica di settore.</p> <p>- Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008).</p> <p>-Igiene personale, dei prodotti, dei processi di lavoro e la pulizia dell'ambiente.</p> <p>-Enti e soggetti preposti alla prevenzione</p> <p>-Obblighi dei datori di lavoro e doveri dei lavoratori</p> <p>-Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro</p> <p>Documento di valutazione del rischio</p> <p>-Norme tecniche e leggi sulla prevenzione Incendi</p> <p>-Normativa sulla privacy</p>	<p>-La normativa sulla sicurezza dei locali pubblici.</p> <p>-L'etica professional e</p> <p>-La normativa sulla privacy</p> <p>-Redigere un regolamento delle attività di laboratorio.</p>	<p>-Realizzazione di una mappa di un edificio alberghiero tipo con le relative indicazioni di sicurezza e attrezzature necessarie</p> <p>-Elaborazione di un testo per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali</p>	<p>-Lezione frontale</p> <p>-Libro di testo</p> <p>-Materiale autentico</p> <p>-Verifica di apprendimento</p>	16	<p><b>UDA</b></p> <p><b>"SICUREZZA e REGOLAMENTI"</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	-----------------------------------------------------------

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO: C5** - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro **C. 8** - Utilizza le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento. **C 10**- Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi” **C 11**-Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio”..

**Periodo di realizzazione: mese GENNAIO - FEBBRAIO**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
-Saper riconoscere le principali funzioni e processi di un'organizzazione e i principi base dell'economia e del mercato turistico. -Saper utilizzare i principali dispositivi individuali e servizi di rete nell'ambito della vita quotidiana e in contesti di studio circoscritti rispettando le norme in materia di sicurezza e privacy	-Concetti base di identificazione del cliente. -Concetti di base sulle principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento. -Conoscenze del linguaggio settoriale anche in lingua straniera.	- Approfondimenti degli argomenti di principale rilievo trattati nel primo periodo. -Recuperare le lacune relative al I periodo e potenziare le competenze	-Realizzazione di una mappa concettuale sugli argomenti del primo periodo anche attraverso gli strumenti multimediali. -Studio di casi. Role Playing.	-Lezione frontale -Libro di testo Materiale autentico -Lezione frontale -Visione di mini-filmati di comportamenti corretti e non	12	<b>UDA “PERSONALIZZAZIONE ”</b>

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO: C11**“Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio” – **C 2** - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali. **C5** - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro. **C 7** “ Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete”; **P6**: Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche. Competenza in uscita **P8**: Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

**P9**: Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

**Periodo di realizzazione: mesi FEBBRAIO/MARZO**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
---------	------------	-----------	-----------------	-----------	--------	-----

<p>-Cogliere in una conversazione o in una discussione i diversi punti di vista e le diverse argomentazioni per poter intervenire con pertinenza e coerenza.</p> <p>-Esporre dati, eventi, trame, dando al proprio discorso un ordine e uno scopo, selezionando le informazioni significative, servendosene in modo critico, utilizzando un linguaggio ed un approccio adeguato all'argomento e alla situazione.</p> <p>-Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che a quella sociale e professionale</p> <p>-Presentarsi in modo professionale</p> <p>Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale</p> <p>-Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti</p> <p>-Individuare all'interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture</p>	<p>--Tecniche di presentazione</p> <p>-Tecniche di comunicazione</p> <p>-Conoscere il territorio dal punto di vista morfologico e orografico e i prodotti enogastronomici</p> <p>-Conoscenza dei sistemi turistici integrati</p>	<p>-Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>-Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza clienti.</p> <p>-I documenti d'identità</p> <p>-L'Istat e le rilevazioni turistiche</p> <p>-I documenti fiscali</p> <p>-Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.</p>	<p>Ricerca dati e interpretazione degli arrivi e delle presenze dei turisti nelle varie strutture ricettive del territorio</p> <p>Ricerca anche attraverso interviste, dei prodotti della tradizione</p> <p>Itinerario turistico attraverso i percorsi enogastronomici del territorio e realizzazione di una mappa del gusto</p>	<p>-Lezione frontale</p> <p>-Libro di testo</p> <p>-Materiale autentico</p> <p>-Verifica di apprendimento</p>		<p><b>UDA</b></p> <p><b>“COMUNICAZIONE PROFESSIONALE e LINGUAGGI INFORMATICI”</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO: -C 3** - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.

**C6:** Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici ed ambientali. **P7:** Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzano il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.

**P8:** Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

**P11:** Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.

**Periodo di realizzazione: mesi APRILE/MAGGIO**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
-Saper utilizzare le fonti storico-artistiche e relativi documenti e le mappe turistiche elaborate dagli uffici preposti. -Essere in grado di cogliere le relazioni tra lo sviluppo economico del territorio e le sue caratteristiche geo-morfologiche e le trasformazioni nel tempo. -Proporre itinerari a tema sul territorio. -Saper cogliere l'importanza di un uso razionale delle risorse naturali e del concetto di turismo responsabile	-Territorio come fonte storica: tessuto sociale e produttivo, in relazione ai fabbisogni formativi e professionali. -Concetti base di Identificazione del cliente -Concetti base di statistica -Concetti di Presenze -L'evoluzione del turismo L'impatto del turismo sul te	-Le diverse forme di ospitalità e la loro evoluzione legata alle caratteristiche del territorio e delle situazioni economiche sociali e culturali -Rapporto tra alimentazione, cultura e società	-Ricerca dati e interpretazione degli arrivi e delle presenze dei turisti nelle varie strutture ricettive del territorio -Riconoscere gli elementi e le fasi della costruzione di un itinerario a tema -Analisi dei siti internet delle strutture ricettive più importanti sul territorio. -Analisi attraverso il web dei siti UNESCO -Analisi dati ISTAT	-Lezione frontale -Libro di testo -Materiale autentico Verifica di apprendimento	20	<b>UDA</b> <b>“TERRITORIO E REALTA’”</b>

## CLASSI SECONDE: PROGRAMMAZIONE IN UDA

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO:** – **P1:** Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.

**C 2** - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative di vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali. **C 4** – Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro.

**C5** - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro. **C 7** “ Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete”; **C8:** Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento; **P6:** Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche. **Competenza in uscita P8:** Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

**Periodo di realizzazione: mesi SETTEMBRE/OTTOBRE**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
-Recuperare le competenze non acquisite dagli studenti con revisione di PFI e potenziare le competenze degli altri studenti. -Saper riconoscere le principali funzioni e processi di un'organizzazione e i principi base dell'economia e del mercato turistico. -Saper riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera. - Applicare le regole di base per la promozione di prodotti e servizi.	-Concetti base di identificazione del cliente. -Concetti di base sulle principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento. -Conoscenze del linguaggio settoriale anche in lingua straniera.	-Approfondimenti degli argomenti di principale rilievo trattati nel primo anno del biennio	-Realizzazione di una mappa concettuale sugli argomenti del primo anno del biennio anche attraverso gli strumenti multimediali. -Studio di casi. Role Playing.	Lezione frontale -Libro di testo -Materiale autentico -Verifica di apprendimento	12	<b>SI RICOMINCIA</b>

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO: C1** : Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali” –

**P 1:** Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.

**Periodo di realizzazione: mesi OTTOBRE/NOVEMBRE**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
---------	------------	-----------	-----------------	-----------	--------	-----

<p>-Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.</p> <p>-Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera</p> <p>-Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento</p> <p>Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi</p>	<p>-Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento</p> <p>-L'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali</p> <p>-Terminologia tecnica di base di settore</p> <p>-Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera.</p> <p>-Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>-Art.9 della Costituzione</p>	<p>-La divisa alberghiera</p> <p>-Come atteggiarsi nei confronti dei clienti di tipo alberghiero,</p> <p>-I documenti obbligatori;</p> <p>-La modulistica obbligatoria;</p> <p>- Lo spazio Schengen,</p> <p>-Enti pubblici.</p> <p>-Siti Unesco</p>	<p>-Simulazione attiva dell'accoglienza, dell'etica, dell'educazione sociale e civile.</p> <p>-Simulazione di arrivi di singoli clienti</p> <p>-Simulazione di arrivi di gruppi</p> <p>-Simulazione di arrivi di gruppi famigliari-</p> <p>Simulazione dialoghi in situazioni di vita professionale</p> <p>-Esercitazioni al centralino telefonico</p> <p>-Esercitazioni al Guest Relations</p> <p>-Partecipazione ad eventi interni alla scuola</p> <p>-Svolgere esercitazioni di Role playing in modo corretto come da regolamento e seguendo le regole di etica professionale.</p> <p>-Redigere un regolamento delle attività di laboratorio.</p>	<p>Lezione frontale</p> <p>-Libro di testo</p> <p>-Materiale autentico</p> <p>-Verifica di apprendimento</p>	16	<b>CITTADINANZA ATTIVA</b>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----------------------------

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO:** – **C 2** - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali.. **P6:** Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.**P7:** Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzano il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.

**P9:** Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.

**Periodo di realizzazione:** mesi NOVEMBRE/DICEMBRE

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
---------	------------	-----------	-----------------	-----------	--------	-----

<p>-Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti</p> <p>-Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che a quella sociale e professionale</p> <p>-Presentarsi in modo professionale</p> <p>Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale</p>	<p>- Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni,</p> <p>-Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza dei clienti;</p> <p>Lessico professionale di base in lingua italiana e in lingua straniera.</p> <p>-Elementi di enogastronomia locale, regionale e nazionale.</p> <p>-Concetti di comunicazione in fase di check in e check out;</p> <p>-Conoscenza delle caratteristiche e funzionamento delle principali strumentazioni a supporto dell'attività di gestione del cliente.</p>	<p>-Progettare e realizzare un evento (pranzo, cena, buffet,...), lavorare in squadra, rispettare le gerarchie all'interno del team, comunicare in modo professionale anche in lingua straniera.</p> <p>Risolvere situazioni problematiche</p>	<p>-Realizzazione di un evento serale/diurno consistente in una cena/pranzo didattico con menù redatto anche in lingua straniera; - Gestione del personale tramite organigrammi aziendali; accoglienza anche in lingua straniera;</p> <p>-Risoluzione di problemi tramite le tecniche di problem solving.</p>	<p>-Esercitazioni in laboratorio, al guest relation, al bureau, al centralino, alla cassa per emissione scontrino o fattura.</p> <p>-Valutazione del corretto svolgimento delle pratiche operative</p>	16	<b>REALIZZAZIONE DI UN EVENTO</b>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	-----------------------------------

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO: C1** : Agire in riferimento ad un sistema di valori, coerenti con i principi della Costituzione, in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali" –**C5** - Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro **C. 8**

- Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento. **C 10-** Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi"

**C 11-**Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio"..

**Periodo di realizzazione: mesi GENNAIO/FEBBRAIO**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
---------	------------	-----------	-----------------	-----------	--------	-----

<p>-Saper valutare i fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.</p> <p>-Saper riconoscere le principali funzioni e processi di un'organizzazione e i principi base dell'economia e del mercato turistico.</p> <p>-Saper utilizzare i principali dispositivi individuali e servizi di rete nell'ambito della vita quotidiana e in contesti di studio circoscritti rispettando le norme in materia di sicurezza e privacy</p>	<p>-Concetti base di identificazione del cliente.</p> <p>-Concetti di base sulle principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento.</p> <p>-Conoscenze del linguaggio settoriale anche in lingua straniera.</p>	<p>-Approfondimenti degli argomenti di principale rilievo trattati nel primo periodo.</p> <p>-Recuperare le lacune relative al I periodo e potenziare le competenze</p>	<p>-Realizzazione di una mappes concettuali sugli argomenti del primo periodo anche attraverso gli strumenti multimediali.</p> <p>-Studio di casi. Role Playing.</p>	<p>-Lezione frontale</p> <p>-Libro di testo</p> <p>Materiale autentico</p> <p>-Lezione frontale</p> <p>-Visione di mini-filmati di comportamenti corretti e non</p>	10	<b>PERSONALIZZAZIONE</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	--------------------------

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO:** –**C2** - Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua Italiana secondo le esigenze comunicative dei vari contesti: sociali, culturali, scientifici ed economici, tecnologici e professionali.

**C 3** - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo. **C 4** – Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro; **C6** – Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici ed ambientali; **C 10** - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi. **C12** - Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà operativa in campi applicativi.

**P6:** Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche. **P8:** Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

**Periodo di realizzazione: mesi MARZO/APRILE**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
---------	------------	-----------	-----------------	-----------	--------	-----

<p>Gestire l'interazione comunicativa orale e scritta in relazione agli interlocutori e al contesto.</p> <p>-Acquisire informazioni sulle tradizioni culturali, locali, utilizzando gli strumenti e i metodi adeguati.</p> <p>-Acquisire le informazioni sulle testimonianze artistiche e sui beni ambientali del territorio di appartenenza.</p> <p>-Utilizzare gli strumenti tecnologici affidati, avendo cura della sicurezza, della tutela e della salute nei luoghi di lavoro, nel rispetto della normativa di riferimento.</p> <p>- Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi.</p>	<p>-Conoscere e comprendere l'organizzazione delle aziende del settore alberghiero-ristorativo, il legame col territorio, l'impatto sull'economia.</p> <p>-Conoscere il significato del brand Made in Italy</p> <p>-Saper divulgare, promuovere il Made in Italy</p> <p>-Risolvere situazioni problematiche legate alla diversa nazionalità e cultura.</p>	<p>-Le strutture ricettive, la tipologia, la loro classificazione; l'impatto economico, sociale ed ambientale dei servizi turistici e dell'enogastronomia.</p> <p>-La vendita dei pacchetti turistici, la promozione, la cura del cliente, la soddisfazione del cliente.</p> <p>-Le fasi di check in, di check out, la fase di live in, le fasi di post check out, la fidelizzazione del cliente</p> <p>-Siti Unesco</p>	<p>-Uscita didattica sul territorio; analisi della - Gestione responsabile e sostenibile delle aziende del territorio; - Confronto con i settori professionalizzati (accoglienza, sala/vendita, cucina),</p> <p>-Osservazione diretta, analisi del mercato turistico territoriale.</p>	<p>-Lezione frontale</p> <p>-Libro di testo</p> <p>Materiale autentico</p> <p>-Lezione frontale</p> <p>-Visione di filmati</p> <p>-Verifica di apprendimento</p>	20	<b>I SERVIZI DEL SETTORE TURISTICO</b>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----------------------------------------

**COMPETENZA DI RIFERIMENTO: C 4** – Stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali ed internazionali, sia in una prospettiva interculturale sia a fine della mobilità di studio e di lavoro.

**C 9** - Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo.; **C10** - Comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi ;**C11** - Padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza e alla tutela della salute nei luoghi di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.; **P6**: Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche. **P8**: Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.

**Periodo di realizzazione: mesi ARPILE/MAGGIO**

Abilità	Conoscenze	Contenuti	Metodi Attività	Strumenti	N. ore	UDA
---------	------------	-----------	-----------------	-----------	--------	-----

- Saper acquisire informazioni sulle caratteristiche geomorfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo. -Saper praticare l'espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva in modo efficace e sensibilizzare sulla sua importanza nel tempo libero. -Saper valorizzare le attività sportive in un ottica di turismo del benessere e del green tourism	-Interiorizzare le linee guida per una sana e corretta alimentazione: i principi nutritivi; nutrizione e alimentazione, stili di vita -La Dieta Mediterranea come bene tutelato dall'Unesco. -Prodotti Made in Italy -Valorizzare il turismo enogastronomico	-Individuare le località di produzione dei marchi IGP, DOP, DOC, DOCG. -Individuare i prodotti compresi nella Dieta Mediterranea -Individuare il target di mercato -Sostenibilità e responsabilità nel turismo	- Power Point sulla Dieta mediterranea, tramite l'organizzazione di un tour enogastronomico che si basi sui principi della stessa e la prevenzione della salute, il benessere del corpo	-Lezione frontale -Libro di testo Materiale autentico -Lezione frontale -Visione di filmati -Verifica di apprendimento	20	<b>CITTADINANZA E BENESSERE</b>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	---------------------------------

## 6. RISULTATI DI APPRENDIMENTO IRRINUNCIABILI

### 1^PERIODO

<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
Adottare comportamenti responsabili, sia in riferimento alla sfera privata che a quella sociale e professionale	Strumenti e codici della comunicazione e loro connessioni in contesti formali, organizzativi e professionali
Essere in grado di cogliere le relazioni tra lo sviluppo economico del territorio e le sue caratteristiche geo-morfologiche e le trasformazioni nel tempo.	Concetti base di Identificazione del cliente
Saper leggere e interpretare le rilevazioni statistiche alberghiere	Enti e soggetti preposti alla prevenzione.

### 2^PERIODO

<b>ABILITA'</b>	<b>CONOSCENZE</b>
Confrontare documenti di vario tipo in formato cartaceo ed elettronico inerenti anche allo stesso argomento, selezionando le informazioni ritenute più significative ed affidabili.	Conoscere il territorio dal punto di vista morfologico e orografico e i prodotti enogastronomici
Saper proporre i prodotti tipici locali e valorizzare l'offerta turistica locale attraverso la promozione di tali prodotti	Obblighi dei datori di lavoro e doveri dei Lavoratori e Normativa sulla privacy
Proporre itinerari a tema sul territorio.	L'evoluzione del turismo e l'impatto del turismo sul territorio

## 7. VALIDAZIONE DELLA PROGRAMMAZIONE INDIVIDUALE

Ai fini della validazione della progettazione individuale si stabiliscono come obiettivo minimo le seguenti soglie:

- 1- Ore lezione effettivamente svolte (ore erogate/ore previste) pari al 75% (soglia stabilita con delibera del CD del 25/09/2017)
- 2- Percentuale di svolgimento della Programmazione Individuale: 70%
- 3- Percentuale di alunni con raggiungimento del livello almeno minimo di competenze definite: 60%
- 4- Il mancato raggiungimento delle soglie definite verrà opportunamente motivato nella relazione individuale di fine anno.

### SI ALLEGANO:

- **GRIGLIE DI CORREZIONE/VALUTAZIONE**

San Pellegrino Terme, 30/11/2021

**FIRMATO ARZUFFI GIUSEPPINA**  
**Inviato via email con autenticazione**  
**al dominio @is.sanpellegrino.edu.it**