



PIANO DI LAVORO ANNUALE DISCIPLINARE

della
Prof.ssa

PIEZZO LUCIA

Insegnante di

LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Nella Classe

1

Sez.

C

Indirizzo

IPSEOA

Anno scolastico 2022/2023

1. PROFILO DELLA CLASSE

La classe è formata da alunni quasi tutti provenienti da paesi limitrofi al Comune di Battipaglia. Dall'analisi della situazione di partenza si è riscontrato che la maggior parte degli allievi manifesta necessità di ripercorrere i contenuti fondamentali per il prosieguo delle attività. Di conseguenza è fondamentale stimolare l'interesse per la disciplina oltre a riprendere alcuni argomenti indispensabili per affrontarne lo studio. Dal punto di vista disciplinare, la scolaresca si mostra abbastanza rispettosa delle regole sebbene vivace ad eccezione di un gruppo di alunni che necessitano di continue sollecitazioni ad un corretto comportamento. Occorre comunque creare occasioni per discutere e motivare tutti gli alunni al senso di responsabilità e di convivenza civile. Per quanto riguarda la partecipazione al dialogo didattico educativo, una parte degli allievi mostra interesse alle attività scolastiche, mentre una restante parte tende più facilmente alla distrazione. Gli obiettivi saranno rimodulati coerentemente con quanto realmente svolto durante l'anno scolastico. La classe si impegna in maniera globalmente quasi sufficiente, risulta ancora incline ad una facile distrazione.

Eventuali casi particolari riferiti al singolo allievo o all'intera classe

In classe sono presenti tre alunni che usufruiscono dell'insegnante di sostegno. Due seguono una programmazione per obiettivi minimi e uno programmazione differenziata. I docenti tutti sono costantemente impegnati nella rilevazione di BES, al fine di attuare le strategie didattiche più idonee per favorire l'apprendimento e la serena inclusione. Qualora nel corso dell'anno dovessero emergere casi di alunni con bisogni educativi speciali, anche temporanei, si adeguerà la programmazione in modo da consentire il raggiungimento degli obiettivi ad ogni singolo alunno. Per rendere efficace l'azione didattica nei vari scenari che potranno presentarsi, si adotteranno metodologie innovative quali la didattica breve, la Flipped Classroom e il Debate eventualmente.

2. ELENCO UNITÀ DI APPRENDIMENTO¹

UNITÀ DI APPRENDIMENTO n° 1:

TITOLO: "SISTEMA TURISMO"

Competenze:

- 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.
- 2) Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari, perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.
- 3) Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione di beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.

Abilità:

- 1) Diversificare il prodotto/servizio in base alle nuove tendenze, ai modelli di consumo, alle pratiche professionali e agli sviluppi tecnologici e di mercato.
- 2) Utilizzare tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio rispondenti alle aspettative e agli stili di vita del target di riferimento.
- 3) Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza.

Conoscenze:

- 1) Strategie di comunicazione del prodotto.
- 2) Principi di ecoturismo.
- 3) Elaborare un'offerta di prodotti e servizi enogastronomici atti a promuovere uno stile di vita equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sostenibile dal punto di vista ambientale.
- 4) Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela.

Periodo: I TRIMESTRE

UNITÀ DI APPRENDIMENTO n° 2:

TITOLO: L'IMPRESA RICETTIVA ITALIANA

Competenze:

- 1) Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.

Abilità:

- 1) Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti.
- 2) Rilevare i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione di prodotti e servizi.

Conoscenze :

- 1) Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto servizio

Periodo: I TRIMESTRE

UNITÀ DI APPRENDIMENTO n° 3:

TITOLO: "L'ALBERGO OGGI"

Competenze:

- 1) Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione.
- 2) Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.

Abilità:

- 1) Controllare la corrispondenza del prodotto/servizio ai parametri predefiniti
- 2) Rilevare i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sulle evoluzioni dei bisogni e sull'innovazione dei processi di produzione di prodotti e servizi.
- 3) Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute suoi luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio.

Conoscenze:

- 1) Tecniche di realizzazione, lavorazione e erogazione del prodotto servizio.
- 2) Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica.

Periodo: PENTAMESTRE

UNITÀ DI APPRENDIMENTO n° 4:
TITOLO: "IL MONDO DEL FRONT OFFICE"

Competenze:

- 1) 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.
- 2) 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.

Abilità:

- 1) Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in L2.
- 2) Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.
- 3) Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva.
- 4) Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l'immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto.

Conoscenze:

- 1) Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali.
- 2) Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale.
- 3) Tipologie di servizi offerti dalle strutture ricettive.
- 4) Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e dei flussi informativi.

Tempi: PENTAMESTRE

UNITÀ DI APPRENDIMENTO DI EDUCAZIONE CIVICA E UDA INTERDISCIPLINARE

“Benvenuti in laboratorio”

Competenze:

- Saper utilizzare in maniera consapevole le principali attrezzature al front-office

Abilità:

- Digital skills di base specifiche per il turismo e l'accoglienza

Conoscenze:

- Smart key, check in on line, website, booking engine

Ore: 4h

“Attenti, puliti e ordinati”

Competenze:

- Sapersi porre in maniera professionale avendo cura della propria persona

Abilità:

- Consapevolezza e uso della divisa professionale di settore

Conoscenze:

- L'igiene e la cura della persona

Ore: 4h

“Conoscere me stesso”

Competenze:

- Sapersi autogestire in situazioni di lavoro e sapere collaborare in gruppo

Abilità:

- Digital skills di base specifiche per il turismo e l'accoglienza

Conoscenze:

- Padronanza del linguaggio specifico di settore

Ore: 4h

3. MEZZI E STRUMENTI

Le attività didattiche saranno attuate utilizzando i seguenti mezzi e strumenti:

Libri, documenti, schede aperte, tabelle, dati, ...	X
Supporti (lavagna a gesso)	
Risorse umane (testimonianze, esperienze dirette, interviste, ...)	X
Materiale strutturato (schede, eserciziari, blocchi logici utilizzati direttamente dagli alunni)	X
Materiale raccolto durante le visite guidate, a casa e in biblioteca	
L.I.M.	X
Piattaforme digitali	X

4. METODOLOGIE

Le attività didattiche saranno attuate utilizzando le seguenti metodologie:

Lezione frontale	X
Lavoro di gruppo	
Lavori individuali	X
Role playing	X
Problem solving	X
Lezione integrata	
Ricerche	X
Realizzazione di cartelloni	
Cooperative learning	X
Flipped Classroom	X

5. VERIFICA E VALUTAZIONE

Per tutto ciò che concerne la valutazione si rimanda alle griglie concordate in sede di Collegio docenti e durante le riunioni di dipartimento tenute ad inizio dell'anno scolastico.

Comunque, le verifiche saranno:

Orali (per il controllo del processo cognitivo e come stimolo alla acquisizione di una migliore espressione linguistica):	X
1. Individuali;	X
2. Collettive (dialogo e conversazione con il gruppo classe, osservazioni sistematiche)	X
Scritte , mediante questionari, relazioni, schemi, temi, soluzione di problemi, ecc.	
Grafiche , con costruzione di tabelloni riassuntivi, grafici, disegni, ecc.	
Pratiche , con esecuzioni strumentali, esperimenti, attività motorie, manipolazioni, ecc.	X

Battipaglia, 25 Novembre 2022

La docente - Prof.ssa **PIEZZO** Lucia