



*Ministero dell'Istruzione
e del merito*



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE
"E. Ruffini – D. Aicardi"**

CURRICULO PRIMO BIENNIO ACCOGLIENZA TURISTICA.

DOCENTI: CHIRICO ANTONIETTA, MASSA SABRINA.

UDA n. 1 TITOLO IL SISTEMA TURISMO									
DATI ESITI DI APPRENDIMENTO					DATI DI PROCESSO				
COMPETENZA DI INDIRIZZO		<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.</p> <p>6.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.</p> <p>7.Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.</p> <p>9.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.</p>							
COMPETENZA DI CITTADINANZA ED EDUCAZIONE CIVICA		<p>Competenza/e di cittadinanza: Imparare ad imparare: (Organizzare il proprio apprendimento in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie, del proprio metodo di studio e lavoro sperimentando anche nuove procedure e tecniche).</p> <p>Competenze educazione civica: Etica Professionale; la Comunicazione verbale e non verbale; Legge sulla Privacy</p>							
N° UdA	ASSI COINVOLTI	ABILITÀ'	CONOSCENZE	CONTENUTI	CONTESTO	TIPO DI ATTIVITÀ	TEMPI	PROVE	VALUTAZIONE
1	LINGUAGGI <input type="checkbox"/> MATEMATICO <input type="checkbox"/> SCIENT-TECNOL. <input checked="" type="checkbox"/> STORICO-SOCIALE <input type="checkbox"/>	Saper cogliere l'importanza di un uso razionale delle risorse naturali e del concetto di sviluppo responsabile. Saper identificare le strutture ricettive - ristorative e di ospitalità innovativa;	Conoscenza delle risorse naturalistiche, parchi ed enogastronomia del territorio. Conoscenza delle località d'arte e d'interesse turistico significative della zona;	<ul style="list-style-type: none"> IL SISTEMA TURISMO: Lez. 1 - Fare turismo oggi. Lez.2 - Turismo e mercato turistico. Lez. 3 - Le imprese e le professioni turistiche. Il regolamento e la sicurezza in laboratorio; la divisa: cura e igiene personale; etica e 	Aula/ laboratorio di accoglienza turistica	Lezione frontale Utilizzo della LIM Analisi guidata Lettura guidata del manuale e di altri testi Esercitazioni in classe	33 h di compresenza con enogastronomi a – settore - cucina. 1h di ed.civica Periodo 1 Quadrimestre	Prove orali Test semistrutturato scritto / pratico – es. pratiche.	Per le rubriche di valutazione cfr. griglie allegate (*) Per i criteri e la scala di valutazione si rimanda al PTOF di cui si allega la tabella: Livelli e voti - Indicatori e descrittori (**).

		<p>Riconoscere le differenze tra i vari tipi di struttura ricettiva; aziende ristorative e figure professionali coinvolte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera. • Eseguire le tecniche di base nella produzione e nel servizio dei prodotti enogastronomici. • Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza. • Utilizzare i principali software applicativi. • Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento. • Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi 	<p>Definizione di turismo; Il viaggio per turismo e sue tipologie;</p> <p>Linguaggio tecnico turistico a livello base</p> <p>Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico-ristorativo;</p> <p>Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative; Figure professionali addette;</p> <p>Le strutture ricettive identificate dalla legislazione italiana;</p> <p>Le tipologie di aziende ristorative.</p> <p>Terminologia tecnica di base di settore.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera. • Software applicativi di base. • Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore. • Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni 	<p>comportamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • LE IMPRESE RICETTIVE IN ITALIA • Lez.1 - Le strutture ricettive. • Lez.2 - Classificazione e normativa. 		<p>Utilizzo di internet e del laboratorio.</p> <p>Attività di compresenza con enogastronomia</p>			
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

DATI ESITI DI APPRENDIMENTO					DATI DI PROCESSO				
<p>COMPETENZA DI INDIRIZZO</p> <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.</p> <p>6.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.</p> <p>7.Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.</p> <p>9.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.</p> <p>COMPETENZA: (10) Comprendere ed utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi <i>Acquisire la consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo. Normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro. Utilizzare strumenti e testi multimediali.</i></p>									
<p>COMPETENZA DI CITTADINANZA ED EDUCAZIONE CIVICA</p> <p>Competenza/e di cittadinanza: Imparare ad imparare <i>(Organizzare il proprio apprendimento in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie, del proprio metodo di studio e lavoro sperimentando anche nuove procedure e tecniche).</i> <i>Acquisire ed interpretare l'informazione.</i> Competenze educazione civica: Etica Professionale; la Comunicazione verbale e non verbale; Legge sulla Privacy</p>									
N° UdA	ASSI COINVOLTI	ABILITÀ'	CONOSCENZE	CONTENUTI	CONTESTO	TIPO DI ATTIVITÀ	TEMPI	PROVE	VALUTAZIONE
2	LINGUAGGI <input type="checkbox"/> MATEMATICO <input type="checkbox"/> SCIENT-TECNOL. <input checked="" type="checkbox"/> STORICO-SOCIALE <input type="checkbox"/>	Saper presentare i prodotti/servizi offerti. Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel;	Modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali. Applicare le tecniche di base di accoglienza e	3) L'ALBERGO OGGI Lez.1 - L'Albergo. Lez.2 - Organizzazione e reparti. Lez.3 - L' Housekeeping e le	Aula e laboratori o di acco	Lezione frontale Analisi guidate Lettura guidata del manuale e di testi Presentazioni multimediali	33 h di compresenza con enogastronomia – settore -cucina. Di cui	Prove orali Test semistrutturato scritto / pratico – es. pratiche.	Per le rubriche di valutazione cfr. griglie allegate (*) Per i criteri e la scala di valutazione si rimanda al PTOF di cui si allega la

		<p>Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera; Decodificare un semplice organigramma d'albergo. Applicare le norme che disciplinano i processi dei servizi con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro. Avere la capacità di: Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e di interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura. Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio; Rispettare le regole per un corretto approccio professionale con il cliente; Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere e interagire con il cliente; Identificare ed utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore; Riconoscere le figure e le funzioni del personale del front-office; Identificare le doti fondamentali degli addetti al front-office-</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>assistenza al cliente; Il front e il back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni.</p> <p>Gli spazi ed i reparti di un hotel; I servizi alberghieri complementari; Le principali figure professionali di un hotel. Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali.</p> <p>Modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali;</p> <p>Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali;</p> <p>Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale;</p> <p>Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti; Il reparto front e back office con relativi spazi ed attrezzature;</p> <p>Le diverse risorse umane che operano nel front-office;</p>	<p>unità abitative 4 - IL MONDO DEL FRONT OFFICE Lez.1 - Il Front office Lez.2 - Il ciclo cliente (cenni) Lez.3 - L'importanza della comunicazione al Fo /lab. cucina</p>	<p>glienza turistica; LIM.</p>	<p>Guida alla produzione di mappe concettuali, scalette, ipertesti</p> <p>Esercitazioni guidate</p>	<p>1h ora di ed. civica Periodo 2 Quadrimestre</p>		<p>tabella: Livelli e voti - Indicatori e descrittori (**)</p>
--	--	---	--	--	--------------------------------	---	--	--	--

(*) RUBRICHE DI VALUTAZIONE PRIMO BIENNIO -

. Di seguito l'elenco delle 8 competenze chiave presenti nel documento:

COMPETENZE CHIAVE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE RACCOMANDAZIONI DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2018 (2018/C 189/01)	
1. Competenza alfabetica funzionale	capacità di individuare, comprendere, esprimere, creare e interpretare concetti, sentimenti, fatti e opinioni, in forma sia orale sia scritta, utilizzando materiali visivi, sonori e digitali attingendo a varie discipline e contesti. Essa implica l'abilità di comunicare e relazionarsi efficacemente con gli altri in modo opportuno e creativo.
2. Competenza multilinguistica	capacità di utilizzare diverse lingue in modo appropriato ed efficace allo scopo di comunicare. In linea di massima essa condivide le abilità principali con la competenza alfabetica. Le competenze linguistiche comprendono una dimensione storica e competenze interculturali.
3. Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria	La competenza matematica è la capacità di sviluppare e applicare il pensiero e la comprensione matematici per risolvere una serie di problemi in situazioni quotidiane. La competenza in scienze si riferisce alla capacità di spiegare il mondo che ci circonda usando l'insieme delle conoscenze e delle metodologie, comprese l'osservazione e la sperimentazione, per identificare le problematiche e trarre conclusioni che siano basate su fatti empirici, e alla disponibilità a farlo. Le competenze in tecnologie e ingegneria sono applicazioni di tali conoscenze e metodologie per dare risposta ai desideri o ai bisogni avvertiti dagli esseri umani. La competenza in scienze, tecnologie e ingegneria implica la comprensione dei cambiamenti determinati dall'attività umana e della responsabilità individuale del cittadino.
4. Competenza digitale	La competenza digitale presuppone l'interesse per le tecnologie digitali e il loro utilizzo con dimestichezza e spirito critico e responsabile per apprendere, lavorare e partecipare alla società. Essa comprende l'alfabetizzazione informatica e digitale, la comunicazione e la collaborazione, l'alfabetizzazione mediatica, la creazione di contenuti digitali (inclusa la programmazione), la sicurezza (compreso l'essere a proprio agio nel mondo digitale e possedere competenze relative alla cibersecurity), le questioni legate alla proprietà intellettuale, la risoluzione di problemi e il pensiero critico.
5. Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare	consiste nella capacità di riflettere su sé stessi, di gestire efficacemente il tempo e le informazioni, di lavorare con gli altri in maniera costruttiva, di mantenersi resilienti e di gestire il proprio apprendimento e la propria carriera. Comprende la capacità di far fronte all'incertezza e alla complessità, di imparare a imparare, di favorire il proprio benessere fisico ed emotivo, di mantenere la salute fisica e mentale, nonché di essere in grado di condurre una vita attenta alla salute e orientata al futuro, di empatizzare e di gestire il conflitto in un contesto favorevole e inclusivo.
6. Competenza in materia di	si riferisce alla capacità di agire da cittadini responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale, in base alla

cittadinanza	comprensione delle strutture e dei concetti sociali, economici, giuridici e politici oltre che dell'evoluzione a livello globale e della sostenibilità.
7. Competenza imprenditoriale	si riferisce alla capacità di agire sulla base di idee e opportunità e di trasformarle in valori per gli altri. Si fonda sulla creatività, sul pensiero critico e sulla risoluzione di problemi, sull'iniziativa e sulla perseveranza, nonché sulla capacità di lavorare in modalità collaborativa al fine di programmare e gestire progetti che hanno un valore culturale, sociale o finanziario.
8. Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali	implica la comprensione e il rispetto di come le idee e i significati vengono espressi creativamente e comunicati in diverse culture e tramite tutta una serie di arti e altre forme culturali. Presuppone l'impegno di capire, sviluppare ed esprimere le proprie idee e il senso della propria funzione o del proprio ruolo nella società in una serie di modi e contesti.

(*) RUBRICHE DI VALUTAZIONE CLASSI PRIME -

DIPARTIMENTO DI Accoglienza Turistica DISCIPLINA: Accoglienza Turistica

Rubrica di valutazione				
LIVELLI				
Competenza/e	LIVELLO BASE NON RAGGIUNTO - 1 Lo studente svolge in modo inadeguato compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze e abilità parziali e di non sapere applicare regole e procedure fondamentali.	LIVELLO BASE - 2 Lo studente svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze e abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali.	LIVELLO INTERMEDIO - 3 Lo studente svolge compiti e risolve problemi complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite.	LIVELLO AVANZATO - 4 Lo studente svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Sa proporre e sostenere le proprie opinioni e assumere autonomamente decisioni consapevoli.
<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.</p> <p>6.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.</p>	<p>L'allievo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Si esprime in modo scorretto e presenta evidenti lacune nel linguaggio settoriale; -Non è in grado di trasferire i saperi e il saper fare essenziale in situazioni semplici e note. -raccoglie informazioni scarse ed inadeguate, non aggregate in modo coerente e per nulla attinenti alle richieste. -non è autonomo nello svolgere un compito, nella scelta degli strumenti e delle informazioni e anche se guidato non lo porta a termine; -non presenta, nella maggioranza dei casi, delle motivazioni all'esplorazione del compito; -non coglie alcuni aspetti dell'argomento e non mette in relazione, in modo coerente, quelli rilevati. -non presenta, nella maggioranza dei casi, la capacità di riconoscere i benefici, i limiti e i rischi delle applicazioni della scienza e della tecnologia sulla società relativamente a alcune problematiche affrontate a scuola. 	<p>L'allievo</p> <ul style="list-style-type: none"> -si esprime in modo semplice ma corretto e possiede un lessico tecnico- professionale essenziale. L'allievo sebbene con l'aiuto di una guida: -trasferisce i saperi e il saper fare essenziale in situazioni semplici non note, con un certo grado di autonomia; -possiede un'autonomia parziale nello svolgere i compiti, in contesti noti e, talora necessità di spiegazioni aggiuntive. -presenta o presenta una minima motivazione all'esplorazione del compito. Dietro minima sollecitazione, ricerca informazioni ed elementi che caratterizzano il problema di affrontare. -coglie alcuni aspetti dell'argomento e li mette in semplice relazione in modo coerente, con un certo grado di 	<p>L'allievo</p> <ul style="list-style-type: none"> -si esprime in modo ben organizzato e possiede una padronanza del linguaggio settoriale soddisfacente. Trasferisce abilmente <i>i saperi e il saper fare</i> in situazioni nuove, adattandoli e rielaborandoli nel nuovo contesto, individuando collegamenti e relazioni -Ricerca e raccoglie le informazioni con una buona capacità selettiva ed è in grado di interpretare e riutilizzare. -evidenzia una buona motivazione all'esplorazione del compito e ricerca informazioni ed elementi che caratterizzano il problema da affrontare. - un discreto livello di autonomia nello svolgere il compito, così come nella scelta degli strumenti e delle informazioni anche in situazioni nuove. -coglie i principali aspetti dell'argomento e li mette in relazione articolandoli organicamente. - riconosce i benefici, i limiti e i rischi delle applicazioni della scienza e della tecnologia sulla 	<p>L'allievo</p> <ul style="list-style-type: none"> -si esprime in modo appropriato e ben articolato e possiede una ricchezza lessicale e settoriale che usa in modo pertinente; -ha una eccellente capacità di trasferire <i>i saperi e il saper fare</i> in situazioni nuove e complesse, con pertinenza, adattandoli e rielaborandoli nel nuovo contesto individuando i collegamenti e relazioni; -ricerca, raccoglie le informazioni con cura e pertinenza, utilizzando un valido metodo di lavoro. Le sa riutilizzare e interpretare in modo efficace. è completamente autonomo nello svolgere un compito e gestisce le risorse disponibili in modo efficace anche in situazioni nuove e complesse. -ha una forte e autonoma motivazione all'esplorazione, approfondisce in vari modi gli argomenti di studi e ricerca informazioni ed elementi che caratterizzano il problema. -coglie la ricchezza degli aspetti dell'argomento e li mette in relazione articolandoli con complessità ed

<p>7. Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.</p> <p>9. 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.</p>		<p>autonomia. - riconosce i benefici, i limiti e i rischi delle applicazioni della scienza e della tecnologia sulla società relativamente ad alcune problematiche affrontate a scuola.</p>	<p>società relativamente ad alcune problematiche affrontate a scuola</p>	<p>originalità. - riconosce i benefici, i limiti e i rischi delle applicazioni della scienza e della tecnologia sulla società relativamente a problematiche complesse, cioè caratterizzate da una pluralità di cause e conseguenze.</p>
--	--	--	--	---

UDA n. 3 TITOLO IL MONDO DEL FRONT OFFICE									
DATI ESITI DI APPRENDIMENTO					DATI DI PROCESSO				
COMPETENZA DI INDIRIZZO		<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.</p> <p>6.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.</p> <p>7.Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.</p> <p>9.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.</p>							
COMPETENZA DI CITTADINANZA ED EDUCAZIONE CIVICA		<p>Competenza/e di cittadinanza: Imparare ad imparare - Comunicare - Collaborare e partecipare - Agire in modo responsabile - Individuare collegamenti e relazioni . Acquisire e interpretare l'informazione</p> <p>Competenze educazione civica: Etica Professionale; la Comunicazione verbale e non verbale; Legge sulla Privacy</p>							
N° UdA	ASSI COINVOLTI	ABILITÀ'	CONOSCENZE	CONTENUTI	CONTESTO	TIPO DI ATTIVITÀ	TEMPI	PROVE	VALUTAZIONE
3	LINGUAGGI <input type="checkbox"/> MATEMATICO <input type="checkbox"/> SCIENT-TECNOL. <input checked="" type="checkbox"/> STORICO-SOCIALE <input type="checkbox"/> a)Lab. Enog. Cucina	Avere la capacità di: Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e di interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura. Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio; Rispettare le regole per un corretto approccio	Modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali; Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali; Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale;	4 - IL MONDO DEL FRONT OFFICE Lez.2 - Il ciclo cliente.(fase ante): La prenotazione... Lez.3 - L'importanza della comunicazione. La comunicazione al F.O.e in cucina (lavoro di squadra) Lez.4 - La comunicazione telefonica.	Aula e laboratorio di accoglienza turistica; LIM.	Lezione frontale Analisi guidate Lettura guidata del manuale e di testi Presentazioni multimediali Guida alla produzione di mappe	33h di cui 1 h di compresenza con Enogastronomia – settore Cucina e 1h di Ed. Civica Periodo : 1 Quadrimestre	Prove orali Test semistrutturato scritto / pratico – es. pratiche.	Per le rubriche di valutazione cfr. griglie allegate (*) Per i criteri e la scala di valutazione si rimanda al PTOF di cui si allega la tabella: Livelli e voti - Indicatori e descrittori (**).

		<p>professionale con il cliente; Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere e interagire con il cliente; Identificare ed utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore; Riconoscere le figure e le funzioni del personale del front-office; Identificare le doti fondamentali degli addetti al front-office</p>	<p>Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti;</p> <p>Il reparto front e back office con relativi spazi ed attrezzature;</p> <p>Le diverse risorse umane che operano nel front-office;</p> <p>La divisa e le norme di comportamento.</p>	<p>Lez.5 - La comunicazione scritta.</p>		<p><i>concettuali, scalette, ipertesti</i></p> <p><i>Esercitazioni guidate</i></p> <p>Attività di compresenza con enogastronomia -settore Cucina</p>			
--	--	---	---	---	--	--	--	--	--

UDA n. 4 TITOLO IL MONDO DEL FRONT OFFICE

DATI ESITI DI APPRENDIMENTO					DATI DI PROCESSO				
COMPETENZA DI INDIRIZZO		<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.</p> <p>6.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.</p> <p>7.Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.</p> <p>9.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.</p>							
COMPETENZA DI CITTADINANZA ED EDUCAZIONE CIVICA		<p>Competenza/e di cittadinanza: Imparare ad imparare - Comunicare - Collaborare e partecipare - Agire in modo responsabile - Individuare collegamenti e relazioni . Acquisire e interpretare l'informazione</p> <p>Competenze educazione civica: Etica Professionale; la Comunicazione verbale e non verbale; Legge sulla Privacy</p>							
N° UdA	ASSI COINVOLTI	ABILITÀ'	CONOSCENZE	CONTENUTI	CO NTE STO	TIPO DI ATTIVITÀ	TEMPI	PROVE	VALUTAZIONE
4	LINGUAGGI <input type="checkbox"/> MATEMATICO <input type="checkbox"/> SCIENT-TECNOL. <input checked="" type="checkbox"/> STORICO-SOCIALE <input type="checkbox"/> a)Lab. Enog. Cucina	Avere la capacità di: Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e di interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura. Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio; Rispettare le regole per un corretto approccio professionale con il cliente; Utilizzare le forme di	Modelli organizzativi aziendali e relativi processi funzionali; Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali; Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale;	Lez.5 - La comunicazione scritta. Creazione del menu e menu a tema. Modulistica varia per le comunicazioni interne di servizio (cucina . sala - ricevimento e servizio ai piani). • Lez. 6 Schemi di organizzazione aziendale. Room Division - Food & Beverage.	Aula e laboratorio di accoglienza turistica; LIM.	Lezione frontale Analisi guidate Lettura guidata del manuale e di testi Presentazioni multimediali Guida alla produzione di mappe concettuali, scalette, ipertesti Esercitazioni guidate Attività di presenza con	33h di cui 1 h di presenza con Enogastronomia – settore Cucina e 1h di Ed. Civica Periodo: 2 Quadrimestre	Prove orali Test semistrutturato scritto / pratico – es. pratiche.	Per le rubriche di valutazione cfr. griglie allegate (*) Per i criteri e la scala di valutazione si rimanda al PTOF di cui si allega la tabella: Livelli e voti - Indicatori e descrittori (**).

	<p>comunicazione professionale di base per accogliere e interagire con il cliente; Identificare ed utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore; Riconoscere le figure e le funzioni del personale del front-office; Identificare le doti fondamentali degli addetti al front-office Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy</p>	<p>Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti;</p> <p>Il reparto front e back office con relativi spazi ed attrezzature;</p> <p>Le diverse risorse umane che operano nel front-office;</p> <p>La divisa e le norme di comportamento.</p>		<p>enogastronomia - settore Cucina</p>			
--	---	---	--	---	--	--	--

(*) RUBRICHE DI VALUTAZIONE PRIMO PERIODO DIDATTICO (Biennio Comune) -

DIPARTIMENTO DI ACCOGLIENZA TURISTICA DISCIPLINA ACCOGLIENZA TURISTICA

Rubrica di valutazione				
LIVELLI				
Competenza/e	LIVELLO BASE NON RAGGIUNTO - 1 Lo studente svolge in modo inadeguato compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze e abilità parziali e di non sapere applicare regole e procedure fondamentali.	LIVELLO BASE - 2 Lo studente svolge compiti semplici in situazioni note, mostrando di possedere conoscenze e abilità essenziali e di saper applicare regole e procedure fondamentali.	LIVELLO INTERMEDIO - 3 Lo studente svolge compiti e risolve problemi complessi in situazioni note, compie scelte consapevoli, mostrando di saper utilizzare le conoscenze e le abilità acquisite.	LIVELLO AVANZATO - 4 Lo studente svolge compiti e problemi complessi in situazioni anche non note, mostrando padronanza nell'uso delle conoscenze e delle abilità. Sa proporre e sostenere le proprie opinioni e assumere autonomamente decisioni consapevoli.
<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.</p> <p>6.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.</p> <p>7.Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.</p> <p>9.Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche</p>	<p>L'allievo</p> <p>-Si esprime in modo scorretto e presenta evidenti lacune nel linguaggio settoriale;</p> <p>-Non è in grado di trasferire i saperi e il saper fare essenziale in situazioni semplici e note.</p> <p>-raccoglie informazioni scarse ed inadeguate, non aggregate in modo coerente e per nulla attinenti alle richieste.</p> <p>-non è autonomo nello svolgere un compito, nella scelta degli strumenti e delle informazioni e anche se guidato non lo porta a termine;</p> <p>-non presenta, nella maggioranza dei casi, delle motivazioni all'esplorazione del compito;</p> <p>-non coglie alcuni aspetti dell'argomento e non mette in relazione, in modo coerente, quelli rilevati.</p> <p>-non presenta, nella maggioranza dei casi, la capacità di riconoscere i benefici, i limiti e i rischi delle applicazioni della scienza e della tecnologia sulla società relativamente a alcune problematiche affrontate a scuola.</p>	<p>L'allievo</p> <p>-si esprime in modo semplice ma corretto e possiede un lessico tecnico- professionale essenziale.</p> <p>L'allievo sebbene con l'aiuto di una guida:</p> <p>-trasferisce i saperi e il saper fare essenziale in situazioni semplici non note, con un certo grado di autonomia;</p> <p>-possiede un'autonomia parziale nello svolgere i compiti, in contesti noti e, talora necessità di spiegazioni aggiuntive.</p> <p>-presenta o presenta una minima motivazione all'esplorazione del compito. Dietro minima sollecitazione, ricerca informazioni ed elementi che caratterizzano il problema di affrontare.</p> <p>-coglie alcuni aspetti dell'argomento e li mette in semplice relazione in modo coerente, con un certo grado di autonomia.</p> <p>- riconosce i benefici, i limiti e i rischi delle applicazioni della scienza e della tecnologia sulla società relativamente ad alcune problematiche affrontate a scuola.</p>	<p>L'allievo</p> <p>-si esprime in modo ben organizzato e possiede una padronanza del linguaggio settoriale soddisfacente.</p> <p>Trasferisce abilmente <i>i saperi e il saper fare</i> in situazioni nuove, adattandoli e rielaborandoli nel nuovo contesto, individuando collegamenti e relazioni</p> <p>-Ricerca e raccoglie le informazioni con una buona capacità selettiva ed è in grado di interpretare e riutilizzare.</p> <p>-evidenzia una buona motivazione all'esplorazione del compito e ricerca informazioni ed elementi che caratterizzano il problema da affrontare.</p> <p>- un discreto livello di autonomia nello svolgere il compito, così come nella scelta degli strumenti e delle informazioni anche in situazioni nuove.</p> <p>-coglie i principali aspetti dell'argomento e li mette in relazione articolandoli organicamente.</p> <p>- riconosce i benefici, i limiti e i rischi delle applicazioni della scienza e della tecnologia sulla società relativamente ad alcune problematiche affrontate a scuola</p>	<p>L'allievo</p> <p>-si esprime in modo appropriato e ben articolato e possiede una ricchezza lessicale e settoriale che usa in modo pertinente;</p> <p>-ha una eccellente capacità di trasferire <i>i saperi e il saper fare</i> in situazioni nuove e complesse, con pertinenza, adattandoli e rielaborandoli nel nuovo contesto individuando i collegamenti e relazioni;</p> <p>-ricerca, raccoglie le informazioni con cura e pertinenza, utilizzando un valido metodo di lavoro. Le sa riutilizzare e interpretare in modo efficace.</p> <p>è completamente autonomo nello svolgere un compito e gestisce le risorse disponibili in modo efficace anche in situazioni nuove e complesse.</p> <p>-ha una forte e autonoma motivazione all'esplorazione, approfondisce in vari modi gli argomenti di studi e ricerca informazioni ed elementi che caratterizzano il problema.</p> <p>-coglie la ricchezza degli aspetti dell'argomento e li mette in relazione articolandoli con complessità ed originalità.</p> <p>-riconosce i benefici, i limiti e i rischi delle applicazioni della scienza e della tecnologia sulla società relativamente a problematiche complesse, cioè caratterizzate da una pluralità di cause e conseguenze.</p>

professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.				
--	--	--	--	--

() ELEMENTI GENERALI DI VALUTAZIONE (PTOF):**

- Accertamento dei livelli di partenza
- Risultati delle prove di verifica in itinere (accertamento del raggiungimento degli obiettivi minimi)
- Progressi in itinere
- Impegno e capacità di recupero
- Risposte alle sollecitazioni culturali (senso di responsabilità)
- Metodo ed autonomia di studio, competenze, capacità di rielaborazione personale
- Qualità espressive, coerenza e consequenzialità logica, intuizione
- Frequenza regolare delle lezioni
- Rispetto delle norme disciplinari, partecipazione al dialogo scolastico
- Eventuali situazioni di svantaggio e loro superamento

LIVELLI E VOTI - INDICATORI E DESCRITTORI
Punteggio in decimi
10 = ECCELLENTE (E)
Conoscenza completa e profonda Rielaborazione critica e personale con spunti significativi ed originali Realizzazione creativa a livello tecnico-pratico Esposizione brillante, ricca di efficacia espressiva
9 = OTTIMO (O)
Conoscenza organica ed esauriente Spiccate capacità di interpretazione e giudizio Collegamenti efficaci Realizzazione accurata a livello tecnico-pratico Esposizione fluida e ricca
8 = BUONO (B)
Conoscenza ampia e sicura Rielaborazione precisa dei contenuti Interesse per alcuni argomenti Esecuzione disinvolta a livello tecnico-pratico Esposizione sciolta e sicura
7 = DISCRETO (D)
Conoscenza abbastanza articolata dei contenuti Rielaborazione con spunti personali su alcuni argomenti

Esecuzione esatta delle consegne a livello tecnico-pratico Esposizione abbastanza appropriata
6 = SUFFICIENTE (S)
Conoscenza degli elementi fondamentali della disciplina Comprensione/considerazione semplice dei contenuti Esecuzione adeguata negli aspetti essenziali a livello tecnico-pratico Esposizione semplice ma sostanzialmente corretta
5 = INSUFFICIENTE (I)
Conoscenza incompleta o imprecisa /superficiale degli argomenti trattati Limitata autonomia nella rielaborazione correlazione dei contenuti Esecuzione talvolta imprecisa a livello tecnico-pratico Esposizione incerta/imprecisa e poco lineare
4 = SENSIBILMENTE INSUFFICIENTE (SI)
Conoscenza frammentaria e poco corretta dei contenuti fondamentali Limiti quantitativi e qualitativi nell'apprendimento Esecuzione imprecisa ed approssimativa a livello tecnico-pratico Esposizione scorretta e stentata
3 = GRAVEMENTE INSUFFICIENTE (GI)
Esposizione gravemente scorretta e confusa
1-2 = TOTALMENTE INSUFFICIENTE (TI)
Preparazione nulla, sino al rifiuto di sottoporsi alle prove di verifica Incomprensione dei contenuti e del linguaggio Esecuzione del tutto mancante dei fondamenti a livello tecnico-pratico