



Istituto di Istruzione Superiore "Buonarroti Volta"

TECNICO ECONOMICO TECNOLOGICO PROFESSIONALE

PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE PER COMPETENZE SVOLTO

ANNO SCOLASTICO: 2024-25

CLASSE 2 SEZIONE H

INDIRIZZO: ENOGASTRONOMIA DISCIPLINA : ACCOGLIENZA TURISTICA

DOCENTE JESSICA MURA

ITP RITA MATTA

N.2 ore settimanali nella classe (N.2 in compresenza):

CONTENUTI DISCIPLINARI SVOLTI

4	Ripasso generale del primo anno di Accoglienza turistica Unità 3 L'albergo oggi L'albergo e l'organizzazione dei reparti Unità 4 Il mondo del front office 1. Il reparto del front office. 2. Il ciclo cliente. 3. La comunicazione al front office. 4. La comunicazione orale. 5. La comunicazione scritta.
5	Unità 5 Preexperience: la richiesta di informazioni 1. il primo contatto tra clienti e albergo. 2. Tariffe e arrangamenti.
6	Unità 6 Preexperience: la prenotazione. 1. Le prenotazioni alberghiere. 2. La gestione delle prenotazioni. 3. Le prenotazioni indirette. 3. La prenotazione dei gruppi organizzati.
7	Unità 7 Experience: il check-in. 1. L'arrivo del cliente. 2. L'accoglienza dei clienti.
8	Unità 8 Experience: il live-in. 1. I servizi del front office.

	2. Il servizio di ristorazione. 3. Procedure di live-in al back office.
9	Unità 9 La post experience 1. Il check-out. 2. Il post check-out.

La programmazione didattica si è svolta in maniera regolare, una parte degli alunni ha partecipato sempreattivamente e con costanza, un'altra parte degli alunni hanno partecipato in maniera discontinua a causa delle numerose assenze e a causa di alcuni elementi di disturbo all'interno della classe che non sempre permettevano il regolare svolgimento delle lezioni; questo ha causato dei rallentamenti e delle pause didattiche per rafforzare i contenuti introdotti e trattati, affinché si potesse raggiungere un livello delle competenze dell'intera classe quasi in maniera omogenea. Si è integrata la presente programmazione con i seguenti materiali di studio che sono stati forniti agli alunni attraverso l'ausilio di libri di testo on-line, slide, mappe, schede e materiali prodotti dall'insegnante. Si è attuata tale attività con l'ausilio in di Classroom per l'accesso ai materiali didattici.

Titolo UDA	CONOSCERE PER ORIENTARSI
Competenze professionali	Applicare le tecniche di base dell'accoglienza, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione.
Conoscenze	Conoscere le principali strutture ricettive e le figure professionali di riferimento. Conoscere l'organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali.
Abilità	Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera. Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento.

Progetto di orientamento
L'orientamento scolastico: "Percorso esplorativo del reparto Accoglienza"

PROGRAMMA SVOLTO DI EDUCAZIONE CIVICA

PRIMO QUADRIMESTRE	ORE	NUCLEO CONCETTUALE	TEMA	COMPETENZE
<p>Il turismo sostenibile: nascita ed evoluzione del turismo sostenibile e del turismo responsabile. Aspetti positivi e negativi del turismo sull'ambiente, sull'economia e sulle persone.</p> <p>Visione del film "Viaggio sola"</p>	2 (PQ)	Sviluppo sostenibile	Il turismo sostenibile	8. Rispettare l'ambiente, curarlo, conservarlo, migliorarlo, assumendo il principio di responsabilità.

SECONDO QUADRIMESTRE	ORE	NUCLEO CONCETTUALE	TEMA	COMPETENZE
<p>Realizzazione di un itinerario di una giornata relativo al turismo sostenibile valorizzando il nostro territorio da realizzare con l'utilizzo di mezzi multimediali e la realizzazione di un PPT.</p>	2 (SQ)	Sviluppo sostenibile	Il turismo sostenibile	14. Rispettare e valorizzare il patrimonio culturale e dei beni pubblici comuni.

Arbus, 27/05/2025

I docenti
Jessica Mura
Rita Matta

Gli alunni
