



Istituto di Istruzione Superiore "Buonarroti Volta"

TECNICO ECONOMICO TECNOLOGICO PROFESSIONALE

PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE PER COMPETENZE SVOLTO

ANNO SCOLASTICO: 2025-26

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 arrangiamenti.
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.

Lo svolgimento della programmazione didattica ha seguito un percorso complessivamente regolare, sebbene si sia riscontrata una partecipazione disomogenea all'interno del gruppo classe. L'azione didattica è stata condizionata da saltuari elementi di disturbo in aula, che hanno reso necessari rallentamenti e pause di recupero/consolidamento. Tali interventi mirati sono stati programmati per favorire l'assimilazione dei contenuti e promuovere il raggiungimento di livelli di competenza il più possibile omogenei.

A integrazione della progettazione iniziale, sono stati forniti molteplici materiali di supporto (libri di testo digitali, slide, mappe concettuali). La condivisione e l'accesso a tali risorse sono stati centralizzati e agevolati attraverso l'utilizzo della piattaforma Google Classroom."

Titolo UDA	Benvenuti in laboratorio
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
La parità di genere nell'accoglienza e nella gestione alberghiera Visione del film "Viaggio sola"	6 (PQ)	- Conoscere e rispettare le norme che regolano la comunità scolastica. -Conoscere e/o approfondire le norme riguardanti la parità di genere.	La parità di genere nell'accoglienza	Competenza n. 1 Sviluppare atteggiamenti e adottare comportamenti fondati sul rispetto verso ogni persona, sulla responsabilità individuale, sulla legalità, sulla partecipazione e la solidarietà, sulla importanza del lavoro, sostenuti dalla conoscenza della Carta costituzionale, della Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea e della Dichiarazione Internazionale dei Diritti umani. Conoscere il significato della appartenenza ad una comunità, locale e nazionale. Approfondire il concetto di Patria.

Arbus, 22/05/2026

I docenti
Jessica Mura
Rita Matta

Gli alunni
