



**Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca**  
**Ufficio Scolastico Regionale per il Lazio**

**I.P.S.S.A.R. "Ugo Tognazzi"**

**Istituto Professionale Statale per i Servizi Alberghieri e la Ristorazione**

Via S. D'Acquisto, 61 A-B-C 00049 VELLETRI (Roma) - Cod. Min. RMRH06000V

tel. 0696195083 - fax 0696100068 - [www.alberghierovelletri.gov.it](http://www.alberghierovelletri.gov.it)

## **PIANO DI LAVORO DEL DOCENTE** **I BIENNIO**

**ANNO SCOLASTICO 2020/21**  
**CLASSE 1 E**

**MATERIA:** ACCOGLIENZA TURISTICA

L'indirizzo professionale "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera" ha lo scopo di far acquisire allo studente, a conclusione del percorso quinquennale, le competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera.

L'identità dell'indirizzo punta a sviluppare la massima sinergia tra i servizi di ospitalità e di accoglienza e i servizi enogastronomici attraverso la progettazione e l'organizzazione di eventi per valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali, artigianali del territorio e la tipicità dei prodotti enogastronomici. La qualità del servizio è strettamente congiunta all'utilizzo e all'ottimizzazione delle nuove tecnologie nell'ambito della produzione, dell'erogazione, della gestione del servizio, della comunicazione, della vendita e del marketing di settore.

Nel primo biennio, i risultati di apprendimento dell'area di istruzione generale sono in linea di continuità con gli assi culturali (dei linguaggi, matematico, scientifico-tecnologico e storico-sociale) dell'obbligo di istruzione e si caratterizzano per il collegamento con le discipline di indirizzo. La presenza di saperi scientifici e tecnologici, tra loro interagenti, permette, infatti, un più solido rapporto, nel metodo e nei contenuti, tra scienza, tecnologia e cultura umanistica.

### **FINALITÀ EDUCATIVE DELLA DISCIPLINA**

Il docente di "Laboratorio di servizi di Accoglienza Turistica" concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale:

- riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto,
- cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;

contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio;

- applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;**257**
- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità;
- padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza

### **OBIETTIVI FORMATIVI**

Obiettivi di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale:

- riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto,
- cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- ±contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio;
- applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;**257**
- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità;
- padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza.

### **OBIETTIVI ATTESI ESPRESSI IN TEMINI DI CONOSCENZE, ABILITA' DISCIPLINARI E COMPETENZE IN RELAZIONE AL PROFILO IN USCITA ED AI RISULTATI**

(cfr. ALLEGATO 1)

#### **CONOSCENZE**

<b>Contenuti</b>	<b>TEMPI (I O II QUADRIMESTRE)</b>
1. Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. 2. la comunicazione al Front office. 3. Empatia e asservità. 4. La comunicazione telefonica. 5. Promuovere il turismo nel proprio territorio. 6. La terminologia turistica. 7. Le tipologie turistiche. 8. I bisogni e la domanda turistica. 9. I beni e l'offerta turistica. 10. Le risorse naturalistiche e i parchi. 11. Le località d'arte e d'interesse turistico. 12. La classificazione delle strutture ricettive. 13 le tipologie di strutture ricettive. 14. Le tipologie di aziende ristorative. 15. Le strutture ricettive semoventi. 16 il resort.	<b>Primo quadrimestre</b>
1. I servizi e l'organizzazione in hotel. 2. L'albergo: spazi operativi e caratteristiche. 3. Le camere di albergo. 4. La ristorazione e i servizi commerciali. 5. L'organigramma e la room division. 6. L'housekeeping. 7. Il front e back office. 8. Il reparto del sorriso. 8. Lo staff del F.O. 9. L'etica professionale. 10. Le norme di comportamento.	<b>Secondo quadrimestre</b>

<b>ABILITÀ DISCIPLINARI</b>	<b>COMPETENZE</b>
Gestire un semplice dialogo al front office, identificare la corretta procedura per rispondere in maniera	Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite sia la banco sia al telefono, utilizzando

<p>adeguata al telefono. Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia, ed economia.          Identificare le risorse ambientali del proprio territorio. Individuare le risorse storico-artistiche e culturali del proprio territorio.          Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.          Riconoscere la differenza tra i vari tipi di struttura ricettiva. Identificare le differenti aziende ristorative.          Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel. Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera. Decodificare un semplice organigramma d'albergo.          Identificare e utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore. Riconoscere le figure e le funzioni del personale del f.o. identificare le doti fondamentali degli addetti al f.o.</p>	<p>un linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni          Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche e artistiche presenti nel proprio territorio.          Acquisire la consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo.          Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato.</p>
--	--

### UNITÀ DI APPRENDIMENTO PLURI/INTERDISCIPLINARI

SI

NO

(SE SÌ, SI RINVIA AL MODULO "PROGETTO DI CLASSE"- UNO PER TUTTE LE MATERIE PARTECIPANTI)

### METODI e STRUMENTI

	Metodologie di lavoro		Strumenti didattici
x	Lezioni frontali	x	Libri di testo
	Lezioni guidate		Manuali, Dizionari; Fascicoli tecnici; Norme; Cataloghi
x	Coinvolgimento in compiti significativi		Appunti predisposti
x	Attività di Laboratorio	x	Lavagna
x	Lezione interattiva/Ricerca	x	Sussidi audiovisivi / attrezzature multimediali
x	Esercitazioni individuali e di gruppo	x	Presentazioni multimediali
x	Dimostrazioni pratiche	x	Internet
x	Approfondimenti su documenti e testi non scolastici		Libri della biblioteca
	Partecipazione ad esperienze	x	LIM
	Partecipazione a progetti territoriali e conferenze		Altro: (specificare)
	Utilizzo biblioteca		
	Visite d'istruzione, uscite didattiche		
	Altro: (specificare)		

### ATTIVITÀ DI RECUPERO E/O POTENZIAMENTO

Recupero individualizzato, attraverso una verifica orale, dopo la pausa didattica, in itinere, durante la quale tenere conto dei progressi registrati.

Per il consolidamento si prevede:

- esercizi di arricchimento delle conoscenze;
- esercizi mirati alla rielaborazione e consolidamento delle conoscenze attraverso attività di ricerche su internet nelle ore di laboratorio

### STRUMENTI E MODALITÀ DI VERIFICA

x	Osservazione attenta e sistematica dei comportamenti individuali e collettivi		Questionari aperti, strutturati, semi-strutturati
x	Interrogazione		Lavori di ricerca / tesine
x	Prova scritta, grafica, pratica		Correzione compiti assegnati a casa

## **CRITERI DI VALUTAZIONE**

I criteri di valutazione, espressi in voti da 1 a 10, avranno come punto di riferimento il raggiungimento degli obiettivi; la soglia della sufficienza sarà determinata dal raggiungimento degli obiettivi di conoscenza di tipo minimo e sostanzialmente mnemonico, ma abbastanza completo nei contenuti richiesti; sui voti superiori incideranno, invece, sia le conoscenze più approfondite, sia i diversi livelli di capacità e competenze acquisiti, in relazione agli obiettivi stabiliti. Si farà, comunque, riferimento ai criteri di valutazione inseriti nel P.O.F.

In vista della CERTIFICAZIONE per gli studenti in uscita dal primo biennio, le competenze raggiunte saranno indicate secondo i livelli che i Dipartimenti Disciplinari intenderanno adottare. Gli obiettivi minimi del PEI approntato per gli studenti con disabilità che seguono una programmazione equipollente coincidono con i livelli di padronanza basilari.

Nella programmazione e nella valutazione dei risultati degli studenti disabili fa testo la normativa di riferimento: 1) programmazione riconducibile agli obiettivi minimi: art. 15 comma 3 dell'O.M. n° 90 del 21/05/2001; 2) programma equipollente: art. 318 del D.L.vo 297/1994; 3) programmazione differenziata: art. 15, comma 5, O.M. n° 90 del 21/05/01.