

**CLASSE: 3<sup>a</sup> IeFP TURISTICO**  
**MATERIA: LABORATORIO DELLE DISCIPLINE TURISTICHE**  
**DOCENTE: MAZZUCOTELLI E.**

**PROGRAMMAZIONE DIDATTICA**

ASSE CULTURALE DEI LINGUAGGI

ASSE CULTURALE MATEMATICO

ASSE CULTURALE SCIENTIFICO TECNOLOGICO

ASSE CULTURALE STORICO-SOCIALE

| <b>Competenze chiave</b>   | <b>Competenze base</b>  | <b>Conoscenze</b>   | <b>Abilità</b>   |
|--|---|---|--|
| <p><b>Comunicazione nella madrelingua</b><br/>           Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.<br/>           Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.</p> | <p>Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti: sociali, culturali, scientifici, economici, tecnologici.</p>  | <p>Linguaggio tecnico specifico di base dell'ambito turistico.</p>  | <p>Padroneggiare gli strumenti espressivi e argomentativi per gestire l'interazione comunicativa verbale nel contesto turistico.</p>                           |
| <p><b>Competenza digitale</b><br/>           Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.<br/>           Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare</p>                      | <p>Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete. Utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.</p> | <p>Redazione e creazione di documenti con l'uso di software di base per fare presentazioni, mappe, sintesi etc.</p> | <p>Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale per rappresentare e descrivere pacchetti viaggio, produrre locandine e brochure.</p> |
| <p><b>Imparare a imparare</b><br/>           Partecipare attivamente alle attività portando il proprio contributo</p>  | <p>Partecipare attivamente alle attività portando il proprio contributo personale. Reperire,</p>  | <p>La fase di <i>check-in</i>, di <i>live-in</i> e di <i>check-out</i>.</p>   | <p>Apprendimento dal libro di testo e dalle lezioni frontali delle nozioni principali.<br/>           Individuazione dei</p>                                   |

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| personale. Reperire, organizzare, utilizzare informazioni da fonti diverse per assolvere un determinato compito; organizzare il proprio apprendimento; acquisire abilità di studio.   | organizzare, utilizzare informazioni da fonti diverse per assolvere un determinato compito; organizzare il proprio apprendimento; acquisire abilità di studio. |  | possibili collegamenti interdisciplinari. Approfondimento degli argomenti durante il periodo di alternanza scuola-lavoro.   |
| <b>Competenze sociali e civiche</b><br>Agire in modo autonomo e responsabile, conoscendo e osservando regole e norme, con particolare riferimento alla costituzione. Collaborare e partecipare comprendendo i diversi punti di vista delle persone. | Interazione autonoma e responsabile.   | Condivisione delle regole di comportamento in classe e a scuola. | Dimostrare senso di responsabilità, nonché comprensione e rispetto per i valori condivisi, necessari ad assicurare la coesione della comunità, come il rispetto dei principi democratici. Saper collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco riconoscimento dei diritti e dei doveri. |

## CONTENUTI DEL PROGRAMMA:

### Fase check-in

L'accoglienza del cliente

La registrazione a norma di legge

La modulistica non obbligatoria

La registrazione

La consegna delle chiavi e l'accompagnamento in camera

Le operazioni del dopo arrivo

Il cliente senza prenotazione, con prenotazione, il gruppo organizzato

### Fase live-in

I servizi di front office

Il servizio di ristorazione

La contabilità clienti

### Fase check-out

La preparazione del conto e l'incasso

I documenti fiscali rilasciati al cliente

I clienti insolventi

I rapporti con i clienti dopo la partenza

I conti sospesi

| <b>Attività del docente e metodologia</b>  | <b>Attività dello studente</b>  | <b>Materiali e spazi utilizzati</b>  |
|--|---|--|
| <p>Al fine del raggiungimento delle conoscenze, sono state svolte lezioni frontali interattive con sussidi, discussioni guidate e strumenti digitali.</p> <p>Al termine di ogni unità didattica è stata prevista l'elaborazione - l'interpretazione di mappe concettuali e presentazioni multimediali volte alla memorizzazione delle nozioni principali.</p> <p>La classe è stata stimolata al confronto, attraverso lavori di gruppo e <i>problem-solving</i>.</p> <p>Il livello di preparazione raggiunto dagli studenti è stato monitorato tramite prove orali e assegnazione di compiti a casa.</p> | <p>All'alunno è stata richiesta costante attenzione e partecipazione all'attività didattica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cura del materiale didattico;</li> <li>- ascolto e partecipazione attiva alle lezioni;</li> <li>- lettura analitica del testo e degli appunti presi in classe.</li> <li>- svolgimento regolare degli esercizi assegnati per consolidate conoscenze e competenze;</li> <li>- interazione adeguata e produttiva con l'insegnante e con i compagni.</li> </ul> | <p>Durante l'attività didattica sono stati utilizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il libro di testo: <i>Nuovo hotel Italia</i> – Le Monnier</li> <li>- strumenti audiovisivi e contributi multimediali</li> <li>- rete globale (internet)</li> </ul> |

## VALUTAZIONE:

| CONOSCENZE   | VALUTAZIONE | ABILITA'                               | VALUTAZIONE | COMPETENZE                   | VALUTAZIONE              |
|--|-------------|--|-------------|------------------------------|--------------------------|
| Ampie ed esaurienti                                | 90-100      | Completa e sicura                      | 90-100      | Sempre corrette e pertinenti | Eccellente/ottimo        |
| Adeguate e precise                                 | 80          | Completa                               | 80          | Corrette                     | Buono                    |
| Complessivamente adeguata, pur con qualche carenza | 70          | Completa, pur con qualche imprecisione | 70          | Generalmente corrette        | Discreto                 |
| Limitata, ma essenziale                            | 60          | Superficiale e schematica              | 60          | Schematiche ed essenziali    | Sufficiente              |
| Superficiale ed incompleta                         | 50          | Incompleta                             | 50          | Imprecise                    | Mediocre                 |
| Non adeguata e imprecise                           | 40          | Scarse                                 | 40          | Inadeguate                   | Insufficiente            |
| Assenti  | 35          | Assenti                                | 35          | Assenti                      | Gravemente insufficiente |