

|                                                               |                                                                   |                    |               |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
|                                                               | <b>ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. MARCONI"<br/>VITTORIA</b> | Data<br>16/10/2025 | Pagina 1 di 1 |
| <b>PIANO DI LAVORO / PROGRAMMAZIONE DIDATTICA INDIVIDUALE</b> |                                                                   |                    |               |

ANNO SCOLASTICO 2025/2026

INDIRIZZO SCOLASTICO

☒ ALBERGHIERO ☐ MANUTENZIONE

☐ INDUSTRIA E ARTIGIANATO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------|
| MATERIA Laboratorio di Accoglienza Turistica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |                           |
| CLASSE II                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SEZIONE A | DOCENTE Maddalena Cangemi |
| <b>LIVELLI DI PARTENZA DELLA CLASSE</b><br><p>La classe si presenta composta da 25 alunni, di cui 4 seguono un piano educativo individualizzato, 3 studenti sono non italofoni e un'alunna, proveniente da un'altra scuola, è stata inserita da poco.</p> <p>La classe beneficia della continuità didattica e dopo le prime osservazioni e conoscenza dei nuovi inserimenti si evince che gli studenti abbiano acquisito le regole di convivenza rispettando il docente e mostrandosi partecipativi al dialogo educativo, tuttavia la gestione della classe richiede un'attenzione per mantenere viva la collaborazione poiché alcuni alunni dimostrano un'eccessiva vivacità che richiede interventi continui dei docenti rallentando le attività della lezione.</p> <p>La programmazione è suddivisa in UDA e mediamente ad ogni unità di apprendimento verrà svolta una verifica.</p> <p>Verranno progettate lezioni multimediali, tramite word ed excel, in compresenza con la disciplina di TIC. Vengono inserite le UDA di educazione civica e le UDA tecniche progettate in CdC.</p> |           |                           |

| CONTENUTI PRIMO PERIODO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RIPASSO ARGOMENTI ANNO PRECEDENTE</b><br><br><b>UDA 7 COMUNICAZIONE SCRITTA IN ALBERGO E COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione scritta</li> <li>• La corrispondenza alberghiera</li> <li>• Come gestire la corrispondenza in hotel</li> <li>• L'immagine attraverso la grafica</li> <li>• Laboratorio delle abilità: "Elaborazione lettere, email, menu"</li> </ul> <b>UDA 8 LA PRENOTAZIONE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fase ante o prenotazione</li> <li>• Le tariffe e il listino prezzi</li> <li>• L'iter della prenotazione</li> <li>• Gli intermediari</li> <li>• Booking online</li> <li>• La registrazione delle prenotazioni</li> <li>- Laboratorio delle abilità: "Compilazione modulistica inerente alla fase della prenotazione e uso del software gestionale"</li> <li>- Al front office: "La prenotazione"</li> </ul> <b>UDA 9 IL CHECK – IN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accoglienza del cliente</li> <li>• Il check-in di un cliente con prenotazione</li> <li>• I clienti senza prenotazione e i gruppi</li> <li>• Le registrazioni di legge</li> <li>- Laboratorio delle abilità: "La registrazione del cliente"</li> <li>- Al front office: "Accoglienza di cliente non prenotati"</li> </ul> <b>EDUCAZIONE CIVICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il rispetto delle regole di convivenza civile nella comunità scolastica con riferimento alla cura dell'ambiente: "L'etica professionale e il comportamento al front office"</li> </ul> <b>UDA TECNICA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quale articolazione scegliere (motivazione e vocazione nella scelta del settore per il terzo anno)</li> </ul> |

**CONTENUTI SECONDO PERIODO****UDA 10 IL LIVE-IN**

- L'assistenza dell'ospite
  - La custodia valori
  - Il conto d'albergo
  - La gestione dei reclami e la reputazione dell'hotel
- Laboratorio delle abilità: "Compilazione modulistica inerente al live-in"
  - Al front office: "Gestire un reclamo"

**UDA 11 IL CHECK – OUT**

- La partenza del cliente
  - Il pagamento del conto
  - La fatturazione elettronica
  - Il back office
- Laboratorio delle abilità: "compilazione documenti fiscali"
  - Al front office: "il check-out del cliente"

**EDUCAZIONE CIVICA**

- Il rispetto delle regole di convivenza civile nella comunità scolastica con riferimento all'ambiente: "Compito di realtà sulla gestione della comunicazione in albergo."

**UDA TECNICA**

- Interculturalità

**OBIETTIVI MINIMI FINALIZZATI ALL'AMMISSIONE ALLA CLASSE SUCCESSIVA/ESAME DI STATO**

- Migliorare il proprio comportamento nel rispetto delle regole professionali
- Saper gestire la comunicazione con il cliente fornendo semplici informazioni
- Prendere coscienza dell'importanza dell'organizzazione del lavoro e saper applicare le più semplici procedure organizzative di gestione del ciclo cliente
- Conoscere le principali operazioni del front office
- Conoscere le tecniche di comunicazione utili per gestire le fasi operative del ciclo del cliente
- Saper compilare la modulistica di settore
- Saper leggere un listino prezzi
- Sviluppare la competenza digitale
- Essere consapevoli delle risorse di un territorio da integrare in un'offerta turistica

**CRITERI DI VALUTAZIONE**

(INDICATORI E DESCRITTORI ADOTTATI NELLA FORMULAZIONE DEI GIUDIZI)

- Y RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO OTTENUTI NELLE PROVE
- Y IMPEGNO
- Y PARTECIPAZIONE AL DIALOGO EDUCATIVO
- Y PROGRESSO NELL'APPRENDIMENTO RISPETTO AL LIVELLO INIZIALE

**STRUMENTI DELLE MISURAZIONI**

- Y X SONDAGGI DAL POSTO
- Y X ESERCITAZIONI IN CLASSE E/O A CASA
- Y X PROVE STRUTTURATE
- Y X QUESTIONARI
- Y X INTERROGAZIONI
- Y X RELAZIONI
- Y X ATTIVITA' LABORATORIALE

STRUMENTI E/O RISORSE MATERIALI: APPUNTI, FOTOCOPIE, MATERIALE FORNITO DAL DOCENTE, VISIONI DI VIDEO TEMATICI, LABORATORIO INFORMATICA, GMAIL, GOOGLE CLASSROOM, WORKSPACE

METODOLOGIE: LEZIONE FRONTALE, LEZIONE PARTECIPATA, ATTIVITÀ IN LABORATORIO, COOPERATIVE LEARNING, LEARNING BY DOING, DIDATTICA DI LABORATORIALE

LIBRO DI TESTO ADOTTATO: BENVENUTI WELCOME

AUTORI: LUCIA EVANGELISTI - PAOLA MALANDRA

EDITORE: PARAMOND

ILDOCENTE

Maddalena Cangemi