	ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "G. MARCONI" VITTORIA	Data 30/10/2025	Pagina1di1
PIANO DI LAVORO / PROGRAMMAZIONE DIDATTICA INDIVIDUALE			

ANNO SCOLASTICO 2025/2026 INDIRIZZO SCOLASTICO

Ξ ALBERGHIERO MANUTENZIONE INDUSTRIA E ARTIGIANATO

MATERIA Laboratorio di servizi di ricettività alberghiera	
CLASSE II SEZIONE C	DOCENTE Dell'Aglio Santina

LIVELLI DI PARTENZA DELLA CLASSE

La classe è composta da 23 alunni, di cui due seguono un piano educativo individualizzato con programmazione differenziata.
Da un punto di vista disciplinare, il gruppo classe si presenta vivace e dinamico: gli studenti mostrano un atteggiamento generalmente partecipativo, anche se talvolta faticano a mantenere costante l'attenzione. Da un punto di vista didattico, non sempre seguono con continuità e interesse, ma attraverso stimoli e attività pratiche riescono a partecipare in modo più attivo.
La classe risponde positivamente a metodologie laboratoriali, al dialogo e al dialogo che valorizza la collaborazione e la curiosità.
Nel secondo anno, si passa ad affrontare lo studio delle diverse fasi operative che caratterizzano il lavoro del front office e che riguardano prevalentemente l'arrivo e la permanenza del cliente in hotel, al fine di garantire allo studente un quadro abbastanza completo delle operazioni svolte al front office e, di conseguenza, delle competenze professionali che bisogna possedere per inserirsi in questo settore.
Verranno progettate lezioni multimediali in Word e in Excel anche in compresenza con la disciplina di TIC.

CONTENUTI PRIMO PERIODO

RIPASSO ARGOMENTI ANNO PRECEDENTE

- **UDA 7 COMUNICAZIONE SCRITTA IN ALBERGO E COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE**

  LA COMUNICAZIONE SCRITTA
  LA CORRISPONDENZA ALBERGHIERA
  COME GESTIRE LA CORRISPONDENZA IN HOTEL
  L'IMMAGINE ATTRAVERSO LA GRAFICA

  LABORATORIO DELLE ABILITÀ: "ELABORAZIONE LETTERE, EMAIL, MENU"

- **UDA 8 LA PRENOTAZIONE**

  LA FASE ANTE O PRENOTAZIONE
  LE TARIFFE E IL LISTINO PREZZI
  L'ITER DELLA PRENOTAZIONE
  GLI INTERMEDIARI
  BOOKING ONLINE
  LA REGISTRAZIONE DELLE PRENOTAZIONI

  LABORATORIO DELLE ABILITÀ: "COMPILAZIONE MODULISTICA INERENTE ALLA FASE DELLA PRENOTAZIONE E USO DEL SOFTWARE GESTIONALE"
  AL FRONT OFFICE: "LA PRENOTAZIONE"

- **UDA 9 IL CHECK – IN**

L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE
IL CHECK-IN DI UN CLIENTE CON PRENOTAZIONE
I CLIENTI SENZA PRENOTAZIONE E I GRUPPI
LE REGISTRAZIONI DI LEGGE

LABORATORIO DELLE ABILITÀ: "LA REGISTRAZIONE DEL CLIENTE"
AL FRONT OFFICE: "ACCOGLIENZA DI CLIENTE NON PRENOTATI"

- **EDUCAZIONE CIVICA**

IL RISPETTO DELLE REGOLE DI CONVIVENZA CIVILE NELLA COMUNITÀ SCOLASTICA: "L'ETICA PROFESSIONALE E LE NORME DI COMPORTAMENTO AL FRONT OFFICE"

- **UDA TECNICA**

QUALE ARTICOLAZIONE SCEGLIERE (MOTIVAZIONE E VOCAZIONE NELLA SCELTA DEL SETTORE PER IL TERZO ANNO)

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: APPROFONDIMENTO DEGLI ARGOMENTI DEL PRIMO QUADRIMESTRE

- **UDA TECNICA**

PROMOZIONE DEL TERRITORIO

OBIETTIVI MINIMI FINALIZZATI ALL'AMMISSIONE ALLA CLASSE SUCCESSIVA

PIANO DI LAVORO / PROGRAMMAZIONE DIDATTICA INDIVIDUALE

- MIGLIORARE IL PROPRIO COMPORTAMENTO NEL RISPETTO DELLE REGOLE PROFESSIONALE.
- 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.
- CONOSCERE LE PRINCIPALI OPERAZIONI DEL FRONT OFFICE.
- CONOSCERE LE TECNICHE DI COMUNICAZIONE UTILI PER GESTIRE LE FASI OPERATIVE DEL CICLO DEL CLIENTE
- SAPER LEGGERE UN LISTINO PREZZI
- SVILUPPARE COMPETENZE DIGITALI
- ESSERE CONSAPEVOLI DELLE RISORSE DI UN TERRITORIO DA INTEGRARE IN UN OFFERTA TURISTICA

CRITERI DI VALUTAZIONE (INDICATORI E DESCRITTORI ADOTTATI NELLA FORMULAZIONE DEI GIUDIZI)	STRUMENTI DELLE MISURAZIONI
Ξ RISULTATI DELL'APPRENDIMENTO OTTENUTI NELLE PROVE Ξ IMPEGNO Ξ PARTECIPAZIONE AL DIALOGO EDUCATIVO Ξ PROGRESSO NELL'APPRENDIMENTO RISPETTO AL LIVELLO INIZIALE	Ξ SONDAGGI DAL POSTO Ξ ESERCITAZIONI IN CLASSE E/O A CASA Ξ PROVE STRUTTURATE Ξ QUESTIONARI Ξ I NTERROGAZIONI Ξ RELAZIONI Ξ ESERCITAZIONI PRATICHE E ATTIVITA' LABORATORIALI

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

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

LIBRO DI TESTO ADOTTATO: BENVENUTI WELCOME

AUTORI: LUCIA EVANGELISTI - PAOLA MALANDRA

EDITORE: PARAMOND

Vittoria, 30/10/2025

IL DOCENTE

Santina Dell'Aglio