

Primo biennio – QNQ 2 . ASSE SCIENTIFICO/TECNOLOGICO E PROFESSIONALE Disciplina: ACCOGLIENZA TURISTICA

<p><u>COMPETENZA CHIAVE EUROPEA</u></p>	<p><u>Competenza N°3: Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria</u></p>
<p><u>COMPETENZA IN USCITA N 2.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 3.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 4.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 10.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 11.</u></p>	<p>La competenza in scienze si riferisce alla capacità di spiegare il mondo che ci circonda usando l'insieme delle conoscenze e delle metodologie, comprese l'osservazione e la sperimentazione, per identificare le problematiche e trarre conclusioni che siano basate su fatti empirici, e alla disponibilità a farlo. Le competenze in tecnologie e ingegneria sono applicazioni di tali conoscenze e metodologie per dare risposta ai desideri o ai bisogni avvertiti dagli esseri umani. La competenza in scienze, tecnologie e ingegneria implica la comprensione dei cambiamenti determinati dall'attività umana e della responsabilità individuale del cittadino. Per quanto concerne scienze, tecnologie e ingegneria, la conoscenza essenziale comprende i principi di base del mondo naturale, i concetti, le teorie, i principi e i metodi scientifici fondamentali, le tecnologie e i prodotti e processi tecnologici, nonché la comprensione dell'impatto delle scienze, delle tecnologie e dell'ingegneria, così come dell'attività umana in genere, sull'ambiente naturale. Queste competenze dovrebbero consentire alle persone di comprendere meglio i progressi, i limiti e i rischi delle teorie, applicazioni e tecnologie scientifiche nella società in senso lato (in relazione alla presa di decisione, ai valori, alle questioni morali, alla cultura ecc.). Tra le abilità rientra la comprensione della scienza in quanto processo di investigazione mediante metodologie specifiche, tra cui osservazioni ed esperimenti controllati, la capacità di utilizzare il pensiero logico e razionale per verificare un'ipotesi, nonché la disponibilità a rinunciare alle proprie convinzioni se esse sono smentite da nuovi risultati empirici. Le abilità comprendono inoltre la capacità di utilizzare e maneggiare strumenti e macchinari tecnologici nonché dati scientifici per raggiungere un obiettivo o per formulare una decisione o conclusione sulla base di dati probanti. Le persone dovrebbero essere anche in grado di riconoscere gli aspetti essenziali dell'indagine scientifica ed essere capaci di comunicare le conclusioni e i ragionamenti afferenti.</p> <p>Questa competenza comprende un atteggiamento di valutazione critica e curiosità, l'interesse per le questioni etiche e l'attenzione sia alla sicurezza sia alla sostenibilità ambientale, in particolare per quanto concerne il progresso scientifico e tecnologico in relazione all'individuo, alla famiglia, alla comunità e alle questioni di dimensione globale.</p>
<p><u>COMPETENZA INTERMEDIA GENERALE</u> QNQ 2</p>	<p>Applicare procedure di base relative all'igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e sotto supervisione.</p>

COMPETENZA DI INDIRIZZO IN USCITA	ABILITÀ	CONOSCENZE	ATTIVITÀ	TIPO DI VERIFICA
<p>Competenza in uscita n° 3: Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro QNQ 2</p>	<p>Applicare pratiche inerenti l'igiene personale, la cura degli ambienti e delle Attrezzature.</p> <p>Adottare stili e comportamenti atti alla prevenzione del rischio professionale e ambientale. Utilizzare in modo corretto i dispositivi di prevenzione.</p>	<p>Principi di legislazione specifica di settore. Igiene personale. Norme di sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008).</p>	<p>Ex Lezione frontale partecipata con brainstorming e sollecitazione delle conoscenze pregresse, con successiva presentazione sintetica dell'argomento. Problemsolving. Peer to peer. Didattica laboratoriale Esercitazioni pratiche individuali e/o a piccoli gruppi relative all'argomento della lezione guidati dal docente Esemplicazioni mediante letture guidate, mappe e materiale on line Eventuale attività di recupero/potenziamento Visione di documentari sugli argomenti trattati</p>	<p>Verifiche formative e sommative; temi, domande a risposta aperta</p> <p>UDA DI APPRENDIMENTO che potrà essere comprensiva di più contenuti.</p> <p>Compito di realtà con situazione reale</p> <p>Fine quadrimestre Prova Esperta</p>

Primo biennio – QNQ 2 . ASSE SCIENTIFICO/TECNOLOGICO E PROFESSIONALE Disciplina: ACCOGLIENZA TURISTICA

<u>COMPETENZA CHIAVE EUROPEA</u>	<u>Competenza N°5: Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare</u>
<p><u>COMPETENZA IN USCITA N 1.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 3.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 4.</u></p>	<p>La competenza personale, sociale e la capacità di imparare a imparare consiste nella capacità di riflettere su sé stessi, di gestire efficacemente il tempo e le informazioni, di lavorare con gli altri in maniera costruttiva, di mantenersi resilienti e di gestire il proprio apprendimento e la propria carriera. Comprende la capacità di far fronte all’incertezza e alla complessità, di imparare a imparare, di favorire il proprio benessere fisico ed emotivo, di mantenere la salute fisica e mentale, nonché di essere in grado di condurre una vita attenta alla salute e orientata al futuro, di empatizzare e di gestire il conflitto in un contesto favorevole e inclusivo.</p> <p>Conoscenze, abilità e atteggiamenti essenziali legati a tale competenza</p> <p>Per il successo delle relazioni interpersonali e della partecipazione alla società è essenziale comprendere i codici di comportamento e le norme di comunicazione generalmente accettati in ambienti e società diversi. La competenza personale, sociale e la capacità di imparare a imparare richiede inoltre la conoscenza degli elementi che compongono una mente, un corpo e uno stile di vita salutari. Presuppone la conoscenza delle proprie strategie di apprendimento preferite, delle proprie necessità di sviluppo delle competenze e di diversi modi per sviluppare le competenze e per cercare le occasioni di istruzione, formazione e carriera, o per individuare le forme di orientamento e sostegno disponibili.</p> <p>Vi rientrano la capacità di individuare le proprie capacità, di concentrarsi, di gestire la complessità, di riflettere criticamente e di prendere decisioni. Ne fa parte la capacità di imparare e di lavorare sia in modalità collaborativa sia in maniera autonoma, di organizzare il proprio apprendimento e di perseverare, di saperlo valutare e condividere, di cercare sostegno quando opportuno e di gestire in modo efficace la propria carriera e le proprie interazioni sociali. Le persone dovrebbero essere resilienti e capaci di gestire l’incertezza e lo stress. Dovrebbero saper comunicare costruttivamente in ambienti diversi, collaborare nel lavoro in gruppo e negoziare. Ciò comprende: manifestare tolleranza, esprimere e comprendere punti di vista diversi, oltre alla capacità di creare fiducia e provare empatia.</p> <p>Tale competenza si basa su un atteggiamento positivo verso il proprio benessere personale, sociale e fisico e verso l’apprendimento per tutta la vita. Si basa su un atteggiamento improntato a collaborazione, assertività e integrità, che comprende il rispetto della diversità degli altri e delle loro esigenze, e la disponibilità sia a superare i pregiudizi, sia a raggiungere compromessi. Le persone dovrebbero essere in grado di individuare e fissare obiettivi, di auto-motivarsi e di sviluppare resilienza e fiducia per perseguire e conseguire l’obiettivo di apprendere lungo tutto il corso della loro vita. Un atteggiamento improntato ad affrontare i problemi per risolverli è utile sia per il processo di apprendimento sia per la capacità di gestire gli ostacoli e i cambiamenti. Comprende il desiderio di applicare quanto si è appreso in precedenza e le proprie esperienze di vita nonché la curiosità di cercare nuove opportunità di apprendimento e sviluppo nei diversi contesti della vita.</p>
<p><u>COMPETENZA INTERMEDIA GENERALE</u> QNQ 2</p>	<p>Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sottosupervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.</p>

COMPETENZA DI INDIRIZZO IN USCITA	ABILITÀ	CONOSCENZE	ATTIVITÀ	TIPO DI VERIFICA
<p>Competenza in uscita n°6: Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche. QNG 2</p>	<p>Presentarsi in modo professionale.</p> <p>Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale.</p> <p>Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.</p> <p>Individuare all'interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse culture</p>	<p>Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>Tecniche di base per la Comunicazione.</p> <p>professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza clienti.</p> <p>Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.</p> <p>Il rapporto tra alimentazione, cultura e società.</p>	<p>Ex Lezione frontale partecipata con brainstorming e sollecitazione delle conoscenze pregresse, con successiva presentazione sintetica dell'argomento.</p> <p>Dibattito, Problemsolving., Peer to peer.</p> <p>Didattica laboratoriale.</p> <p>Esercitazioni pratiche individuali e/o a piccoli gruppi relative all'argomento della lezione guidati dal docente.</p> <p>Esemplificazioni mediante letture guidate, mappe e materiale on line.</p> <p>Eventuale attività di recupero/potenziamento.</p> <p>Visione di documentari sugli argomenti trattati.</p>	<p>Verifiche formative e sommative; temi, domande a risposta aperta</p> <p>UDADI APPRENDIMENTO che potrà essere comprensiva di più contenuti.</p> <p>Compito di realtà con situazione reale</p> <p>Fine quadrimestre Prova Esperta</p>

Primo biennio – QNQ 2 . ASSE SCIENTIFICO/TECNOLOGICO E PROFESSIONALE Disciplina: ACCOGLIENZA TURISTICA

<p><u>COMPETENZA CHIAVE EUROPEA</u></p>	<p><u>Competenza N°6: Competenza in materia di cittadinanza</u></p>
<p><u>COMPETENZA IN USCITA N 1.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 3.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 4.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 6.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 10.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 11.</u></p>	<p>La competenza in materia di cittadinanza si riferisce alla capacità di agire da cittadini responsabili e di partecipare pienamente alla vita civica e sociale, in base alla comprensione delle strutture e dei concetti sociali, economici, giuridici e politici oltre che dell’evoluzione a livello globale e della sostenibilità.</p> <p>Conoscenze, abilità e atteggiamenti essenziali legati a tale competenza:</p> <p>La competenza in materia di cittadinanza si fonda sulla conoscenza dei concetti e dei fenomeni di base riguardanti gli individui, i gruppi, le organizzazioni lavorative, la società, l’economia e la cultura. Essa presuppone la comprensione dei valori comuni dell’Europa, espressi nell’articolo 2 del trattato sull’Unione europea e nella Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea. Comprende la conoscenza delle vicende contemporanee nonché l’interpretazione critica dei principali eventi della storia nazionale, europea e mondiale. Abbraccia inoltre la conoscenza degli obiettivi, dei valori e delle politiche dei movimenti sociali e politici oltre che dei sistemi sostenibili, in particolare dei cambiamenti climatici e demografici a livello globale e delle relative cause. È essenziale la conoscenza dell’integrazione europea, unitamente alla consapevolezza della diversità e delle identità culturali in Europa e nel mondo. Vi rientra la comprensione delle dimensioni multiculturali e socioeconomiche delle società europee e del modo in cui l’identità culturale nazionale contribuisce all’identità europea.</p> <p>C 189/10 IT Gazzetta ufficiale dell’Unione europea 4.6.2018</p> <p>Per la competenza in materia di cittadinanza è indispensabile la capacità di impegnarsi efficacemente con gli altri per conseguire un interesse comune o pubblico, come lo sviluppo sostenibile della società. Ciò presuppone la capacità di pensiero critico e abilità integrate di risoluzione dei problemi, nonché la capacità di sviluppare argomenti e di partecipare in modo costruttivo alle attività della comunità, oltre che al processo decisionale a tutti i livelli, da quello locale e nazionale al livello europeo e internazionale. Presuppone anche la capacità di accedere ai mezzi di comunicazione sia tradizionali sia nuovi, di interpretarli criticamente e di interagire con essi, nonché di comprendere il ruolo e le funzioni dei media nelle società democratiche.</p> <p>Il rispetto dei diritti umani, base della democrazia, è il presupposto di un atteggiamento responsabile e costruttivo. La partecipazione costruttiva presuppone la disponibilità a partecipare a un processo decisionale democratico a tutti i livelli e alle attività civiche. Comprende il sostegno della diversità sociale e culturale, della parità di genere e della coesione sociale, di stili di vita sostenibili, della promozione di una cultura di pace e non violenza, nonché della disponibilità a rispettare la privacy degli altri e a essere responsabili in campo ambientale. L’interesse per gli sviluppi politici e socioeconomici, per le discipline umanistiche e per la comunicazione interculturale è indispensabile per la disponibilità sia a superare i pregiudizi sia a raggiungere compromessi ove necessario e a garantire giustizia ed equità sociali.</p>
<p><u>COMPETENZA INTERMEDIA GENERALE</u> QNQ 2</p>	<p>Eseguire compiti semplici per la realizzazione di eventi culturali in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti</p>

COMPETENZA DI INDIRIZZO IN USCITA	ABILITÀ	CONOSCENZE	ATTIVITÀ	TIPO DI VERIFICA
<p>Competenza in uscita n° 7: Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy. QNQ 2</p>	<p>Fornire informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio.</p>	<p>Elementi di enogastronomia locale, regionale e nazionale. Elementi di geografia turistica con particolare riferimento al territorio.</p> <p>L'evoluzione degli usi e dei costumi enogastronomici del territorio di appartenenza.</p>	<p>Ex Lezione frontale partecipata con brainstorming e sollecitazione delle conoscenze pregresse, con successiva presentazione sintetica dell'argomento. Dibattito.</p> <p>Problemsolving. Peer to peer.</p> <p>Didattica laboratoriale.</p> <p>Esercitazioni pratiche individuali e/o a piccoli gruppi relative all'argomento della lezione guidati dal docente.</p> <p>Esemplificazioni mediante letture guidate, mappe e materiale on line.</p> <p>Eventuale attività di recupero/potenziamento Visione di documentari sugli argomenti trattati</p>	<p>Verifiche formative e sommative; temi, domande a risposta aperta</p> <p>UDADI APPRENDIMENTO che potrà essere comprensiva di più contenuti.</p> <p>Compito di realtà con situazione reale</p> <p>Fine quadrimestre Prova Esperta</p>

Primo biennio – QNQ 2 . ASSE SCIENTIFICO/TECNOLOGICO E PROFESSIONALE Disciplina: ACCOGLIENZA TURISTICA

<p><u>COMPETENZA CHIAVE EUROPEA</u></p>	<p><u>Competenza N°7: Competenza imprenditoriale</u></p>
<p><u>COMPETENZA IN USCITA N 1.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 3.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 4.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 5.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 6.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 7.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 8.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 10.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 11.</u></p>	<p>La competenza imprenditoriale si riferisce alla capacità di agire sulla base di idee e opportunità e di trasformarle in valori per gli altri. Si fonda sulla creatività, sul pensiero critico e sulla risoluzione di problemi, sull’iniziativa e sulla perseveranza, nonché sulla capacità di lavorare in modalità collaborativa al fine di programmare e gestire progetti che hanno un valore culturale, sociale o finanziario.</p> <p>Conoscenze, abilità e atteggiamenti essenziali legati a tale competenza</p> <p>La competenza imprenditoriale presuppone la consapevolezza che esistono opportunità e contesti diversi nei quali è possibile trasformare le idee in azioni nell’ambito di attività personali, sociali e professionali, e la comprensione di come tali opportunità si presentano. Le persone dovrebbero conoscere e capire gli approcci di programmazione e gestione dei progetti, in relazione sia ai processi sia alle risorse. Dovrebbero comprendere l’economia, nonché le opportunità e le sfide sociali ed economiche cui vanno incontro i datori di lavoro, le organizzazioni o la società. Dovrebbero inoltre conoscere i principi etici e le sfide dello sviluppo sostenibile ed essere consapevoli delle proprie forze e debolezze.</p> <p>Le capacità imprenditoriali si fondano sulla creatività, che comprende immaginazione, pensiero strategico e risoluzione dei problemi, nonché riflessione critica e costruttiva in un contesto di innovazione e di processi creativi in evoluzione. Comprendono la capacità di lavorare sia individualmente sia in modalità collaborativa in gruppo, di mobilitare risorse (umane e materiali) e di mantenere il ritmo dell’attività. Vi rientra la capacità di assumere decisioni finanziarie relative a costi e valori. È essenziale la capacità di comunicare e negoziare efficacemente con gli altri e di saper gestire l’incertezza, l’ambiguità e il rischio in quanto fattori rientranti nell’assunzione di decisioni informate.</p> <p>Un atteggiamento imprenditoriale è caratterizzato da spirito d’iniziativa e autoconsapevolezza, proattività, lungimiranza, coraggio e perseveranza nel raggiungimento degli obiettivi. Comprende il desiderio di motivare gli altri e la capacità di valorizzare le loro idee, di provare empatia e di prendersi cura delle persone e del mondo, e di saper accettare la responsabilità applicando approcci etici in ogni momento.</p>
<p><u>COMPETENZA INTERMEDIA GENERALE</u> QNQ 2</p>	<p>Applicare procedure standard di gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi di filiera in contesti strutturati e noti.</p>

COMPETENZA DI INDIRIZZO IN USCITA	ABILITÀ	CONOSCENZE	ATTIVITÀ	TIPO DI VERIFICA
<p>Competenza in uscita n° 2: Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione. QNQ 2</p>	<p>Applicare semplici procedure di gestione aziendale Applicare metodologie di base di lavoro in équipe</p>	<p>Conoscenze di base dei principali processi organizzativi, produttivi e gestionali dei diversi settori della filiera.</p> <p>Organizzazione del lavoro in équipe: ruoli, funzioni e gerarchia.</p> <p>Tecniche di base di comunicazione e relazione interpersonale.</p>	<p>Ex Lezione frontale partecipata con brainstorming e sollecitazione delle conoscenze pregresse, con successiva presentazione sintetica dell'argomento. Dibattito.</p> <p>Problemsolving. Peer to peer. Didattica laboratoriale Esercitazioni pratiche individuali e/o a piccoli gruppi relative all'argomento della lezione guidati dal docente.</p> <p>Esemplificazioni mediante letture guidate, mappe e materiale on line Eventuale attività di recupero/potenziamento.</p> <p>Visione di documentari sugli argomenti trattati</p>	<p>Verifiche formative e sommative; temi, domande a risposta aperta</p> <p>UDA DI APPRENDIMENTO che potrà essere comprensiva di più contenuti.</p> <p>Compito di realtà con situazione reale</p> <p>Fine quadrimestre Prova Esperta</p>

Primo biennio – QNQ 2 . ASSE SCIENTIFICO/TECNOLOGICO E PROFESSIONALE Disciplina: ACCOGLIENZA TURISTICA

<p><u>COMPETENZA CHIAVE EUROPEA</u></p>	<p><u>Competenza N°8: Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali</u></p>
<p><u>COMPETENZA IN USCITA N 1.</u> <u>COMPETENZA IN USCITA N 9.</u></p>	<p>La competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali implica la comprensione e il rispetto di come le idee e i significati vengono espressi creativamente e comunicati in diverse culture e tramite tutta una serie di arti e altre forme culturali. Presuppone l’impegno di capire, sviluppare ed esprimere le proprie idee e il senso della propria funzione o del proprio ruolo nella società in una serie di modi e contesti.</p> <p>Conoscenze, abilità e atteggiamenti essenziali legati a tale competenza</p> <p>Questa competenza richiede la conoscenza delle culture e delle espressioni locali, nazionali, regionali, europee e mondiali, comprese le loro lingue, il loro patrimonio espressivo e le loro tradizioni, e dei prodotti culturali, oltre alla comprensione di come tali espressioni possono influenzarsi a vicenda e avere effetti sulle idee dei singoli individui. Essa include la comprensione dei diversi modi della comunicazione di idee tra l’autore, il partecipante e il pubblico nei testi scritti, stampati e digitali, nel teatro, nel cinema, nella danza, nei giochi, nell’arte e nel design, nella musica, nei riti, nell’architettura oltre che nelle forme ibride. Presuppone la consapevolezza dell’identità personale e del patrimonio culturale all’interno di un mondo caratterizzato da diversità culturale e la comprensione del fatto che le arti e le altre forme culturali possono essere strumenti per interpretare e plasmare il mondo.</p> <p>Le relative abilità comprendono la capacità di esprimere e interpretare idee figurative e astratte, esperienze ed emozioni con empatia, e la capacità di farlo in diverse arti e in altre forme culturali. Comprendono anche la capacità di riconoscere e realizzare le opportunità di valorizzazione personale, sociale o commerciale mediante le arti e altre forme culturali e la capacità di impegnarsi in processi creativi, sia individualmente sia collettivamente. È importante avere un atteggiamento aperto e rispettoso nei confronti delle diverse manifestazioni dell’espressione culturale, unitamente a un approccio etico e responsabile alla titolarità intellettuale e culturale. Un atteggiamento positivo comprende anche curiosità nei confronti del mondo, apertura per immaginare nuove possibilità e disponibilità a partecipare a esperienze culturali.</p>
<p><u>COMPETENZA INTERMEDIA GENERALE</u> <u>QNQ 2</u></p>	<p>Applicare tecniche di base di lavorazione, 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.</p>

COMPETENZA DI INDIRIZZO IN USCITA	ABILITÀ	CONOSCENZE	ATTIVITÀ	TIPO DI VERIFICA
<p>Competenza in uscita n° 1: Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche. QNQ 2</p> <p>Competenze in uscita n° 9: gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.</p>	<p>Utilizzare i principali software applicativi. Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento. Utilizzare i principali dispositivi individuali e servizi di rete nell’ambito della vita quotidiana e in contesti di studio circoscritti rispettando le norme in materia di sicurezza e privacy. Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste. Informare sui servizi disponibili ed extra di vario tipo, finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva. Applicare tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela, al fine di garantire l’immagine e lo stile della struttura e valorizzare il servizio offerto. Gestire la fidelizzazione del cliente mediante la programmazione di iniziative di custode care e customer satisfaction.</p>	<p>Le principali strutture ricettive, i pubblici esercizi e le figure professionali di riferimento. L’organizzazione del lavoro, i ruoli e le gerarchie dei diversi settori professionali. Terminologia tecnica di base di settore in lingua straniera. Software applicativi di base. Utilizzo e cura degli strumenti e delle attrezzature proprie del settore. Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. Metodologie e tecniche di diffusione e promozione delle diverse iniziative, dei progetti e delle attività. Tecniche e strumenti di rilevazione delle aspettative e di analisi del gradimento. Procedure e tecniche di organizzazione e di redazione di iniziative finalizzate alla fidelizzazione del cliente.</p>	<p>Ex Lezione frontale partecipata con brainstorming e sollecitazione delle conoscenze pregresse, con successiva presentazione sintetica dell’argomento.</p> <p>Dibattito, problemsolving.</p> <p>Peer to peer.</p> <p>Didattica laboratoriale.</p> <p>Esercitazioni pratiche individuali e/o a piccoli gruppi relative all’argomento della lezione guidati dal docente.</p> <p>Esemplificazioni mediante letture guidate, mappe e materiale on line.</p> <p>Eventuale attività di recupero/potenziamento.</p> <p>Visione di documentari sugli argomenti trattati</p>	<p>Verifiche formative e sommative; temi, domande a risposta aperta</p> <p>UDA DI APPRENDIMENTO che potrà essere comprensiva di più contenuti.</p> <p>Compito di realtà con situazione reale</p> <p>Fine quadrimestre Prova Esperta</p>

NUCLEI FONDANTI della disciplina riferita al biennio livello QNQ 2	IL TURISMO: EVOLUZIONE STORICA E LE TIPOLOGIE DI TURISMO. LE STRUTTURE DELL'OSPITALITA' ALBERGHIERA ED ENOGASTRONOMICA. LE FIGURE PROFESSIONALI DEL SETTORE. TECNICHE DI BASE DI ACCOGLIENZA E ASSISTENZA CLIENTI. TECNICHE DI COMUNICAZIONE PROFESSIONALE. IL FRONT E BACK OFFICE: STRUTTURA DEL REPARTO, ORGANIZZAZIONE E MANSIONI. LE FASI ANTE, CHECK-IN, LIVE-IN E CHECK-OUT DEL CICLO CLIENTE. TENUTA DELLA CONTABILITA' ELEMENTARE CLIENTI. GESTIONE POST CHECK-OUT.			