

## PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE di ACCOGLIENZA TURISTICA

### CORSO SERALE

CLASSE 1<sup>^</sup> BIENNIO

Anno scolastico 2022/23

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA	
TITOLO	UDA 1 – TURISMO E TERRITORIO
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO	
Competenza in uscita	<b>Competenza n. 8</b> Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell'ecosostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web
Competenze intermedie	Applicare i principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.
Assi culturali coinvolti	<b>Riferite all'asse Professionale:</b> Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche ed artistiche presenti nel proprio territorio
Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Competenza n. 3</b> - Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.</li> <li>- <b>Competenza n. 6</b> - Riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici ed ambientali.</li> </ul>

<b>Conoscenze/contenuti (sapere)</b>		<b>Abilità (saper fare)</b>										
La definizione di turismo Le tipologie di turismo e di turisti La destinazione turistica Le attrattive naturali e culturali del territorio		Individuare le diverse tipologie di turisti e di turismo Identificare le caratteristiche di una destinazione turistica Individuare gli elementi che compongono il prodotto turistico Identificare le risorse ambientali, storiche artistiche e culturali del territorio										
<b>Tempi</b>	<b>MESE</b>	<b>settembre</b>	<b>ottobre</b>	<b>novembre</b>	<b>dicembre</b>	<b>gennaio</b>	<b>febbraio</b>	<b>marzo</b>	<b>aprile</b>	<b>maggio</b>	<b>giugno</b>	
	<b>N. ORE</b>	<b>4</b>	<b>8</b>									
<b>Metodologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>											
<b>Risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interne</li> <li>• esterne</li> </ul> Docente interno											
<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• libri di testo</li> <li>• audiovisivi</li> <li>• strumenti e materiali multimediali</li> </ul>											

## Valutazione

### **VALUTAZIONE DI PROCESSO**

- comprensione della domanda o del compito
- interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza
- espressione di opinioni pertinenti

### **VALUTAZIONE DI PRODOTTO**

- interrogazioni orali anche programmate
- produzione elaborati (audio, video, ppt....)
- prove strutturate, prove semi-strutturate
- prove di produzione scritta, seguendo consegne di varia tipologia

### **COMPITO DI REALTÀ:**

- Ricerca e produzione di un prodotto/presentazione multimediale su una località di interesse turistico con esplicitazione delle motivazioni che la rendono rilevante per il fenomeno turistico.

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA												
TITOLO		UDA 2 – LE STRUTTURE RICETTIVE										
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO												
<b>Competenza in uscita</b>		<b>Competenza n. 1</b> 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.										
<b>Competenze intermedie</b>		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.										
<b>Assi culturali coinvolti</b>		<b>Riferite all'asse Professionale:</b> Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia di struttura ricettiva										
<b>Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale</b>												
<b>Conoscenze/contenuti (sapere)</b>						<b>Abilità (saper fare)</b>						
La classificazione delle strutture ricettive Le tipologie di strutture ricettive						Individuare le strutture ricettive e di ospitalità Riconoscere le differenze fra le diverse tipologie di strutture ricettive						
<b>Tempi</b>		<b>MESE</b>	<b>settembre</b>	<b>ottobre</b>	<b>novembre</b>	<b>dicembre</b>	<b>gennaio</b>	<b>febbraio</b>	<b>marzo</b>	<b>aprile</b>	<b>maggio</b>	<b>giugno</b>
		<b>N. ORE</b>			<b>8</b>	<b>4</b>						
<b>Metodologia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>										
<b>Risorse umane</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne</li> <li>• esterne</li> </ul>		Docente interno										

<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• libri di testo</li><li>• audiovisivi</li><li>• strumenti e materiali multimediali</li></ul>
<b>Valutazione</b>	<p><b>VALUTAZIONE DI PROCESSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprensione della domanda o del compito</li><li>• interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li><li>• espressione di opinioni pertinenti</li></ul> <p><b>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prove strutturate, prove semi-strutturate</li><li>• prove pratiche</li></ul> <p><b>COMPITO DI REALTÀ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Individuazione e relativa descrizione delle caratteristiche strutturali di una struttura ricettiva.</li></ul>

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA											
TITOLO	UDA 3 – GLI SPAZI DI UNA STRUTTURA RICETTIVA										
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO											
<b>Competenza in uscita</b>	<b>Competenza n. 1</b> 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.										
<b>Competenze intermedie</b>	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.										
<b>Assi culturali coinvolti</b>	<b>Riferite all'asse Professionale:</b> Acquisire consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo										
<b>Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale</b>											
<b>Conoscenze/contenuti (sapere)</b>						<b>Abilità (saper fare)</b>					
Gli spazi ed i reparti di un albergo Le camere d'albergo I servizi alberghieri principali e complementari La ristorazione in hotel						Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un albergo Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera Identificare i differenti servizi alberghieri					
<b>Tempi</b>	<b>MESE</b>	<b>settembre</b>	<b>ottobre</b>	<b>novembre</b>	<b>dicembre</b>	<b>gennaio</b>	<b>febbraio</b>	<b>marzo</b>	<b>aprile</b>	<b>maggio</b>	<b>giugno</b>
	<b>N. ORE</b>				2	6	2				
<b>Metodologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>										
<b>Risorse umane</b> • interne • esterne	Docente interno										

<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• libri di testo</li><li>• audiovisivi</li><li>• strumenti e materiali multimediali</li></ul>
<b>Valutazione</b>	<p><b>VALUTAZIONE DI PROCESSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprensione della domanda o del compito</li><li>• interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li><li>• espressione di opinioni pertinenti</li></ul> <p><b>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prove strutturate, prove semi-strutturate</li><li>• prove pratiche</li></ul> <p><b>COMPITO DI REALTÀ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Individuazione e relativa descrizione delle caratteristiche strutturali di una struttura alberghiera.</li></ul>

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA																																	
TITOLO		UDA 4 – FRONT OFFICE E ROOM DIVISION																															
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO																																	
<b>Competenza in uscita</b>		<b>Competenza n. 1</b> 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.																															
<b>Competenze intermedie</b>		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.																															
<b>Assi culturali coinvolti</b>		<b>Riferite all'asse Professionale:</b> Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato																															
<b>Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale</b>																																	
<b>Conoscenze/contenuti (sapere)</b>						<b>Abilità (saper fare)</b>																											
Il reparto front e back office con relativi spazi ed attrezzature L'etica professionale e l'igiene professionale Le norme di comportamento del personale						Identificare ed utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti al front office Identificare le doti umane e professionali degli addetti al front office Riconoscere le principali norme di comportamento																											
<b>Tempi</b>		<table border="1"> <thead> <tr> <th>MESE</th> <th>settembre</th> <th>ottobre</th> <th>novembre</th> <th>dicembre</th> <th>gennaio</th> <th>febbraio</th> <th>marzo</th> <th>aprile</th> <th>maggio</th> <th>giugno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>N. ORE</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>6</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>										MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	N. ORE						6	8			
		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno																					
N. ORE						6	8																										
<b>Metodologia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>																															
<b>Risorse umane</b> • interne • esterne		Docente interno																															



<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• libri di testo</li><li>• audiovisivi</li><li>• strumenti e materiali multimediali</li></ul>
<b>Valutazione</b>	<p><b>VALUTAZIONE DI PROCESSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprensione della domanda o del compito</li><li>• interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li><li>• espressione di opinioni pertinenti</li></ul> <p><b>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prove strutturate, prove semi-strutturate</li><li>• prove pratiche</li></ul> <p><b>COMPITO DI REALTÀ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Individuazione delle figure operative nell'organigramma del front office di una struttura alberghiera.</li></ul>

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA												
TITOLO		UDA 5 – ACCOGLIERE CON STILE										
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO												
<b>Competenza in uscita</b>	<b>Competenza n. 6</b> 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.											
<b>Competenze intermedie</b>	Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.											
<b>Assi culturali coinvolti</b>	<b>Riferite all'asse Professionale:</b> Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite sia al banco sia al telefono utilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni											
<b>Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale</b>	- <b>Competenza n. 9</b> - <i>Riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo.</i>											
<b>Conoscenze/contenuti (sapere)</b>						<b>Abilità (saper fare)</b>						
Gli spazi ed i reparti di un albergo Le camere d'albergo I servizi alberghieri principali e complementari La ristorazione in hotel						Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un albergo Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera Identificare i differenti servizi alberghieri						
<b>Tempi</b>		<b>MESE</b>	<b>settembre</b>	<b>ottobre</b>	<b>novembre</b>	<b>dicembre</b>	<b>gennaio</b>	<b>febbraio</b>	<b>marzo</b>	<b>aprile</b>	<b>maggio</b>	<b>giugno</b>
		<b>N. ORE</b>								<b>8</b>	<b>4</b>	
<b>Metodologia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>										
<b>Risorse umane</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• interne</li> <li>• esterne</li> </ul> Docente interno										

<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• libri di testo</li><li>• audiovisivi</li><li>• strumenti e materiali multimediali</li></ul>
<b>Valutazione</b>	<p><b>VALUTAZIONE DI PROCESSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprensione della domanda o del compito</li><li>• interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li><li>• espressione di opinioni pertinenti</li></ul> <p><b>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prove strutturate, prove semi-strutturate</li><li>• prove pratiche</li></ul> <p><b>COMPITO DI REALTÀ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Individuazione e giusto utilizzo degli elementi caratteristici della comunicazione all'interno di situazioni professionali</li></ul>

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA											
TITOLO	UDA 6 – LA FASE ANTE DEL CICLO CLIENTE										
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO											
<b>Competenza in uscita</b>	<b>Competenza n. 6</b> 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.										
<b>Competenze intermedie</b>	Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.										
<b>Assi culturali coinvolti</b>	<b>Riferite all'asse Professionale:</b> Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione.										
<b>Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale</b>											
<b>Conoscenze/contenuti (sapere)</b>						<b>Abilità (saper fare)</b>					
La prenotazione, la simbologia, gli arrangiamenti Le tariffe ed il listino prezzi La tipologia delle prenotazioni						Identificare la corretta successione delle operazioni di prenotazione Essere in grado di utilizzare gli strumenti cartacei ed online Decodificare le voci di un listino prezzi e calcolare l'importo di una prenotazione					
<b>Tempi</b>	<b>MESE</b>	<b>settembre</b>	<b>ottobre</b>	<b>novembre</b>	<b>dicembre</b>	<b>gennaio</b>	<b>febbraio</b>	<b>marzo</b>	<b>aprile</b>	<b>maggio</b>	<b>giugno</b>
	<b>N. ORE</b>		<b>8</b>	<b>2</b>							
<b>Metodologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>										
<b>Risorse umane</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne</li> <li>• esterne</li> </ul>	Docente interno										

<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• libri di testo</li><li>• audiovisivi</li><li>• strumenti e materiali multimediali</li></ul>
<b>Valutazione</b>	<p><b>VALUTAZIONE DI PROCESSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprensione della domanda o del compito</li><li>• interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li></ul> <p><b>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• interrogazioni orali anche programmate</li><li>• corretta compilazione modulistica di settore</li><li>• prove strutturate, prove semi-strutturate</li></ul> <p><b>COMPITO DI REALTÀ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Simulazione di procedure relative alle operazioni del ciclo cliente nella fase ante.</li></ul>

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA											
TITOLO	UDA 7 – LA FASE CHECK-IN DEL CICLO CLIENTE										
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO											
<b>Competenza in uscita</b>	<b>Competenza n. 6</b> 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.										
<b>Competenze intermedie</b>	Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.										
<b>Assi culturali coinvolti</b>	<b>Riferite all'asse Professionale:</b> gestire in modo consapevole la fase di check-in, utilizzando gli strumenti e la modulistica di settore										
<b>Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale</b>											
<b>Conoscenze/contenuti (sapere)</b>						<b>Abilità (saper fare)</b>					
L'accoglienza del cliente La procedura di check-in per clienti con prenotazione, senza prenotazione e gruppi Le registrazioni di legge						Accogliere i clienti con e senza prenotazione Gestire la procedura di check-in utilizzando gli strumenti a disposizione					
<b>Tempi</b>	<b>MESE</b>	<b>settembre</b>	<b>ottobre</b>	<b>novembre</b>	<b>dicembre</b>	<b>gennaio</b>	<b>febbraio</b>	<b>marzo</b>	<b>aprile</b>	<b>maggio</b>	<b>giugno</b>
	<b>N. ORE</b>			<b>6</b>	<b>6</b>						
<b>Metodologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>										
<b>Risorse umane</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne</li> <li>• esterne</li> </ul>	Docente interno										

<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• libri di testo</li><li>• audiovisivi</li><li>• strumenti e materiali multimediali</li></ul>
<b>Valutazione</b>	<p><b>VALUTAZIONE DI PROCESSO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• comprensione della domanda o del compito</li><li>• interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza</li></ul> <p><b>VALUTAZIONE DI PRODOTTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• interrogazioni orali anche programmate</li><li>• corretta compilazione modulistica di settore</li><li>• prove strutturate, prove semi-strutturate</li></ul> <p><b>COMPITO DI REALTÀ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Simulazione di procedure relative alle operazioni del ciclo cliente nella fase check-in.</li></ul>

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA											
TITOLO	UDA 8 – LA FASE LIVE-IN DEL CICLO CLIENTE										
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO											
<b>Competenza in uscita</b>	<b>Competenza n. 6</b> 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.										
<b>Competenze intermedie</b>	Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.										
<b>Assi culturali coinvolti</b>	<b>Riferite all'asse Professionale:</b> Assistere il cliente durante la sua permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste.										
<b>Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale</b>											
<b>Conoscenze/contenuti (sapere)</b>						<b>Abilità (saper fare)</b>					
I servizi offerti dall'albergo e dal territorio La responsabilità dell'albergatore Il conto d'albergo e la contabilità clienti						Fornire informazioni sui servizi dell'hotel e sul territorio Svolgere correttamente le operazioni di live-in					
<b>Tempi</b>	<b>MESE</b>	<b>settembre</b>	<b>ottobre</b>	<b>novembre</b>	<b>dicembre</b>	<b>gennaio</b>	<b>febbraio</b>	<b>marzo</b>	<b>aprile</b>	<b>maggio</b>	<b>giugno</b>
	<b>N. ORE</b>					<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>			
<b>Metodologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>										
<b>Risorse umane</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne</li> <li>• esterne</li> </ul>	Docente interno										
<b>Strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• libri di testo</li> <li>• audiovisivi</li> <li>• strumenti e materiali multimediali</li> </ul>										



## **Valutazione**

### **VALUTAZIONE DI PROCESSO**

- comprensione della domanda o del compito
- interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza

### **VALUTAZIONE DI PRODOTTO**

- interrogazioni orali anche programmate
- corretta compilazione modulistica di settore
- prove strutturate, prove semi-strutturate

### **COMPITO DI REALTÀ:**

- Simulazione di procedure relative alle operazioni del ciclo cliente nella fase live-in.

UNITÀ DI APPRENDIMENTO PROGRAMMATA												
TITOLO		UDA 9 – LA FASE CHECK-OUT DEL CICLO CLIENTE										
RISULTATI DI APPRENDIMENTO PROFILO DI INDIRIZZO												
<b>Competenza in uscita</b>		<b>Competenza n. 6</b> 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.										
<b>Competenze intermedie</b>		Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.										
<b>Assi culturali coinvolti</b>		<b>Riferite all'asse Professionale:</b> Gestire la fase del check-out, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia di ospite										
<b>Raccordi con le competenze degli insegnamenti dell'area generale</b>												
Conoscenze/contenuti (sapere)						Abilità (saper fare)						
La partenza del cliente I mezzi di pagamento La fatturazione del conto del cliente						Gestire le fasi relative alla partenza del cliente Distinguere i diversi mezzi di pagamento Identificare le procedure di fatturazione del conto del cliente						
Tempi		MESE	settembre	ottobre	novembre	dicembre	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno
		N. ORE								4	8	4
<b>Metodologia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• lezione frontale</li> <li>• lezione dialogata e interattiva</li> <li>• attività laboratoriale</li> </ul>										
<b>Risorse umane</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne</li> <li>• esterne</li> </ul>		Docente interno										
<b>Strumenti</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• libri di testo</li> <li>• audiovisivi</li> <li>• strumenti e materiali multimediali</li> </ul>										

## Valutazione

### **VALUTAZIONE DI PROCESSO**

- comprensione della domanda o del compito
- interventi nel corso delle lezioni sia in presenza che a distanza

### **VALUTAZIONE DI PRODOTTO**

- interrogazioni orali anche programmate
- corretta compilazione modulistica di settore
- prove strutturate, prove semi-strutturate

### **COMPITO DI REALTÀ:**

- Simulazione di procedure relative alle operazioni del ciclo cliente nella fase check-out