

I.I.S. "PAOLO FRISI"

Via Otranto angolo Cittadini, 1 - 20157 - MILANO

www.ipsfrisi.it

Anno Scolastico: 2016-2017

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA DISCIPLINARE DEL DIPARTIMENTO DI ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA

DISCIPLINE:

- SCIENZA E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE*
- DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA
RICETTIVA*
- LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA*
- TECNICHE DI COMUNICAZIONE*

CLASSI QUARTE ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA

DOCENTI :

CARUSO – GOLIA – FULGINITI – CALABRESE

Classe Quarta**Materia SCIENZA E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE****PRIMO QUADRIMESTRE**

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali, individuando le nuove tendenze di filiera ▪ Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare i prodotti tipici e il loro legame con il territorio, riconoscendone la qualità di filiera ▪ Distinguere i criteri di certificazione di qualità delle bevande e degli alimenti. ▪ Riconoscere le nuove tendenze dell'enogastronomia e della domanda turistica Contribuire all'elaborazione dei pacchetti turistici, in base alle risorse culturali ed enogastronomiche del territorio 	<p>Marchi di qualità e sistema di tutela dei prodotti enogastronomici di eccellenza</p> <p>Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici di eccellenza</p>

SECONDO QUADRIMESTRE

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare gli elementi di tracciabilità e sicurezza del prodotto. ▪ Individuare i pericoli di contaminazione nelle procedure enogastronomiche. 	<p>Risorse enogastronomiche territoriali e nazionali</p> <p>Stili alimentari, tutela della salute del consumatore, tracciabilità e sicurezza degli alimenti</p>

MODALITÀ DI LAVORO	Barrare le caselle
Lezione frontale	X
Lezione con esperti	
Lezione multimediale	X
Lezione pratica	
Problem solving	X
Metodo induttivo	X
Lavoro di gruppo	X
Discussione guidata	X
Simulazione	X
Esercitazione	X
Studio individuale	X
Visite didattiche	X
Viaggi d'istruzione	X

STRUMENTI DI LAVORO	Barrare le caselle
Manuale	X
Laboratorio multimediale	X
Laboratorio linguistico	
Lavagna	X
L.I.M.	X
Registratore	
Appunti	X
Fotocopie	X
Carte geografiche	X
Video	X
Palestra	
Piattaforma di e-learning Moodle	

STRUMENTI DI VERIFICA	Barrare le caselle
Colloquio	X
Interrogazione breve	X
Risposte dal posto	X
Prova in laboratorio	X
Prova pratica	
Prova strutturata	X
Prova semistrutturata	X
Relazione	X
Esercizi	X
Compito scritto	X
Compito assegnato a casa	X
Simulazioni	

VERIFICHE 1° QUADRIMESTRE: Scritte n° 2 Orali n° 2

VERIFICHE 2° QUADRIMESTRE: Scritte n° 2 Orali n° 2

COMPETENZE MINIME DA RAGGIUNGERE NEL SECONDO BIENNIO (III E IV ANNO)

A) Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali, individuando le nuove tendenze di filiera
A1) Identificare i prodotti tipici e il loro legame con il territorio
B) Applicare le normative vigenti, nazionali ed internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti
B1) Riconoscere le normative vigenti nazionali e internazionali in fatto di sicurezza
D) Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera, anche attraverso la progettazione dei servizi turistici, per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio
D1) Conoscere e collocare correttamente le risorse artistiche territoriali
E) Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici e territoriali dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel tempo
E1) Riconoscere gli aspetti geografici territoriali della tipica regione
G) Agire nel Sistema di Qualità relativo alla filiera produttiva di interesse
G1) Conoscere collocare ai diversi prodotti i relativi marchi di qualità

(Righe in bianco competenze, righe in giallo relative competenze minime)

CRITERI DI VALUTAZIONE

Le verifiche scritte, pratiche ed orali saranno valutate secondo i criteri deliberati dal Collegio dei Docenti e contenuti nel PTOF.

Le griglie di valutazione delle prove scritte, orali e pratiche vengono allegate alla presente programmazione. Tutte le verifiche scritte saranno corredate da una griglia di valutazione.

SECONDO QUADRIMESTRE

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere ▪ Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti. ▪ Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera. ▪ Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela. ▪ Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione di servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio. ▪ Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distinguere tra imposte e tasse. ▪ Rilevare semplici operazioni contabili; ▪ Conoscere i documenti che compongono il Bilancio d'esercizio. ▪ Saper distinguere le fonti di finanziamento ▪ Saper redigere un piano di 	<p>IL SISTEMA TRIBUTARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le principali imposte e tasse; -Le imposte dirette e indirette; -L'IRPEF; -IRES; -IRAP. <p>LA GESTIONE AMMINISTRATIVA DELLE IMPRESE TURISTICHE</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le rilevazioni contabili e la classificazione delle scritture; -Il conto, i metodi e le procedure contabili; -Procedure contabili di fine esercizio; -Il bilancio d'esercizio: Stato patrimoniale, Conto economico e Nota integrativa. <p>LE FORME DI FINANZIAMENTO E L'ANALISI FINANZIARIA</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fonti interne ed esterne di finanziamento; -Le principali fonti di credito ordinario. Finanziamenti pubblici al settore turistico; -I contratti di leasing o di factoring; -Gli strumenti dell'analisi finanziaria: analisi strutturale, indici di solidità patrimoniale, di liquidità e di redditività; -I finanziamenti pubblici comunitari, statali e regionali nel settore turistico. <p>PROGRAMMAZIONE E</p>

	budget d un'impresa ricettiva	BUDGET NELLE IMPRESE TURISTICHE: -Concetto e fasi della programmazione aziendale; -I costi standard e il budget: aspetti generali e tipologia; -Il budget e il controllo budgetario nelle imprese ricettive e di viaggi.
--	-------------------------------	--

MODALITÀ DI LAVORO	Barrare le caselle
Lezione frontale	X
Lezione con esperti	
Lezione multimediale	X
Lezione pratica	
Problem solving	
Metodo induttivo	
Lavoro di gruppo	X
Discussione guidata	X
Simulazione	
Esercitazione	X
Studio individuale	X
Visite didattiche	
Viaggi d'istruzione	

STRUMENTI DI LAVORO	Barrare le caselle
Manuale	X
Laboratorio multimediale	
Laboratorio linguistico	
Lavagna	X
L.I.M.	
Registratore	
Appunti	X
Fotocopie	
Carte geografiche	
Video	
Palestra	
Piattaforma di e-learning Moodle	

STRUMENTI DI VERIFICA	Barrare le caselle
Colloquio	X
Interrogazione breve	X
Risposte dal posto	X
Prova in laboratorio	
Prova pratica	
Prova strutturata	
Prova semistrutturata	X
Relazione	
Esercizi	X
Compito scritto	X
Compito assegnato a casa	X
Simulazioni	

VERIFICHE 1° QUADRIMESTRE: Scritte n° 2 Orali n° 2

VERIFICHE 2° QUADRIMESTRE: Scritte n° 3 Orali n° 3

COMPETENZE MINIME DA RAGGIUNGERE NEL SECONDO BIENNIO (III E IV ANNO)

C) Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera
C4) Saper compilare semplici documenti contabili
D) Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela
D1) Saper determinare semplici costi e ricavi in base alla domanda turistica
F) Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere
F1) Conoscere le principali tipologie di imposte
F2) Saper effettuare semplici rilevazioni contabili
F3) Conoscere le principali voci del bilancio
F4) Saper analizzare i costi e i ricavi aziendali e determinare il risultato economico
F5) Saper compilare una semplice Situazione Patrimoniale
F6) Conoscere le principali forme di finanziamento
F7) Saper compilare un semplice budget
C) Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera
C4) Saper compilare semplici documenti contabili

(Righe in bianco competenze, righe in giallo relative competenze minime)

CRITERI DI VALUTAZIONE

Le verifiche scritte, pratiche ed orali saranno valutate secondo i criteri deliberati dal Collegio dei Docenti e contenuti nel PTOF.

Le griglie di valutazione delle prove scritte, orali e pratiche vengono allegate alla presente programmazione. Tutte le verifiche scritte saranno corredate da una griglia di valutazione.

Classe Quarte**Materia LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA****PRIMO QUADRIMESTRE**

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto. ▪ utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete. ▪ sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere ▪ adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela ▪ integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Individuare i prodotti tipici di una località, identificandone le principali caratteristiche. ▪ Distinguere i diversi tipi di transfer. ▪ Identificare i principali elementi di un pacchetto turistico. ▪ Riconoscere gli elementi caratterizzanti di un pacchetto turistico sostenibile. ▪ Identificare i bisogni di ogni target. ▪ Utilizzare tutti gli strumenti della comunicazione verbale. ▪ Svolgere tutte le procedure legate all'arrivo e al soggiorno di un gruppo. 	<p>LA VALORIZZAZIONE DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO*</p> <p>La valorizzazione del territorio. (UDA 4.1) Le destinazioni e il prodotto turistico. Le tradizioni e il folklore. I prodotti tipici del territorio.</p> <p>Le iniziative promozionali delle strutture ricettive. (Uda 4.2) I servizi di accoglienza. I servizi extra in hotel. I pacchetti alberghieri.</p> <p>Il turismo sostenibile. (Uda 4.3) Il turismo sostenibile e lo sviluppo sostenibile. L'ecoturismo. Il turismo responsabile.</p>

SECONDO QUADRIMESTRE

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico alberghiera; ▪ redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali ▪ promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico -alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio ▪ adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela ▪ integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi ▪ utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborare ordini di servizio e comunicazioni ai reparti. ▪ Identificare le caratteristiche tecniche di una sala convegni. ▪ Predisporre gli strumenti necessari a organizzare il servizio di accoglienza per un convegno. ▪ Essere in grado di riconoscere le disabilità. ▪ Essere in grado di comunicare adeguatamente con ogni tipo di cliente. ▪ Classificare le varie figure professionali del settore turistico. ▪ Elaborare il proprio CV. ▪ Redigere una lettera di risposta ad una ricerca proposta di lavoro. ▪ Decodificare le principali voci di una busta paga. ▪ Essere in grado di descrivere, attraverso una relazione, quanto appreso nel periodo di tirocinio formativo (anche in-house). ▪ Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione. ▪ Gestire reclami e tutelare il consumatore. 	<p>LA GESTIONE DELLA CLIENTELA* Le tipologie di clientela (Uda 5.1). Gli ospiti non sono tutti uguali. La clientela leisure. La clientela business. Il gruppo (Uda 5.2) I viaggi di gruppo. Le strutture ricettive per gruppi. Le tipologie di gruppi. I viaggi incentive. L'accompagnatore turistico.</p> <p>Il turismo congressuale (Uda 5.3) Le origini del turismo congressuale. Le sedi congressuali. Gli operatori congressuali. La gestione del servizio di accoglienza in un convegno. Il turismo per tutti (Uda 5.4) Il turismo accessibile. La disabilità. Il turista con esigenze speciali. Il turismo sociale.</p> <p>LE RISORSE UMANE IN ALBERGO* Le risorse umane (Uda 6.1) L'ufficio del personale. Il reclutamento e la selezione del personale. L'assunzione e il periodo di prova. Il rapporto di lavoro (Uda 6.2) Il contratto collettivo nazionale di lavoro. Le tipologie contrattuali. La retribuzione e la busta paga. L'alternanza scuola-lavoro (Uda 6.3)* L'alternanza scuola lavoro e lo stage. Il percorso di stage. La valutazione e la relazione finale. La legislazione di settore (Uda 7.1) Normative nazionali e</p>

		comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale. *(Anche in lingua straniera ove erogati moduli CLIL).
--	--	---

MODALITÀ DI LAVORO	Barrare le caselle
Lezione frontale	X
Lezione con esperti	
Lezione multimediale	X
Lezione pratica	X
Problem solving	X
Metodo induttivo	X
Lavoro di gruppo	X
Discussione guidata	X
Simulazione	X
Esercitazione	X
Studio individuale	X
Visite didattiche	X
Viaggi d'istruzione	X

STRUMENTI DI LAVORO	Barrare le caselle
Manuale	X
Laboratorio multimediale	X
Laboratorio linguistico	X
Lavagna	X
L.I.M.	X
Registratore	
Appunti	X
Fotocopie	X
Carte geografiche	X
Video	
Palestra	X
Piattaforma di e-learning Moodle	X

STRUMENTI DI VERIFICA	Barrare le caselle
Colloquio	X
Interrogazione breve	X
Risposte dal posto	X
Prova in laboratorio	X
Prova pratica	X
Prova strutturata	X
Prova semistrutturata	X
Relazione	X
Esercizi	X
Compito scritto	X
Compito assegnato a casa	X
Simulazioni	X

VERIFICHE 1° QUADRIMESTRE: Pratiche n° 2

VERIFICHE 2° QUADRIMESTRE: Pratiche n° 3

COMPETENZE MINIME DA RAGGIUNGERE NEL SECONDO BIENNIO (III E IV ANNO)

A) utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera
A1) Utilizzare tecniche di base di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera;
B) integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi
B1) Integrare le competenze professionali fondamentali orientate al cliente, utilizzando le tecniche di comunicazione di base
C) adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela
D) promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico -alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio
D1) Promuovere e gestire i servizi essenziali di accoglienza turistico-alberghiera.
E) sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere
E1) Riconoscere l'organizzazione dei servizi di accoglienza e ospitalità.
F) utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
F1) Utilizzare e produrre strumenti fondamentali di comunicazione visiva e multimediale.
G) attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.
H) redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali
I) utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico alberghiera;

(Righe in bianco competenze, righe in giallo relative competenze minime)

CRITERI DI VALUTAZIONE

Le verifiche scritte, pratiche ed orali saranno valutate secondo i criteri deliberati dal Collegio dei Docenti e contenuti nel PTOF.

Le griglie di valutazione delle prove scritte, orali e pratiche vengono allegate alla presente programmazione. Tutte le verifiche scritte saranno corredate da una griglia di valutazione.

Classe Quarte**Materia TECNICHE DI COMUNICAZIONE****PRIMO QUADRIMESTRE**

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi. ▪ Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e ti team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riconoscere procedure di comunicazione efficaci per la promozione di prodotti turistici in relazione al contesto e ai destinatari. ▪ Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio, utilizzando le forme di comunicazione professionale di base. ▪ Riconoscere il rapporto tra comportamento e comunicazione. ▪ Riconoscere i linguaggi verbale, para-verbale e non verbale. ▪ Osservare e interpretare gli stati d'animo propri e degli altri nel modo corretto ▪ Decodificare i segnali e orientare il proprio comportamento per capire e gestire correttamente, ▪ Essere consapevoli dei propri pensieri, emozioni e comportamenti ▪ Sapersi esprimere in modo costruttivo, riconoscere e gestire le proprie emozioni ▪ Sviluppare sintonia per creare rapporti basati sulla fiducia ▪ Modificare il proprio comportamento a seconda della situazione e della tipologia di interlocutore. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La comunicazione interpersonale ▪ Il significato della comunicazione ▪ L'approccio matematico-cibernetico ▪ L'approccio sistemico-relazionale ▪ La comunicazione ecologica. ▪ Le modalità della comunicazione ▪ La comunicazione verbale ▪ La persuasione attraverso il dialogo ▪ La valenza suggestiva della parola ▪ La comunicazione non verbale ▪ Le forme di comunicazione ▪ La comunicazione non verbale ▪ La formazione della prima impressione ▪ Le emozioni ▪ Atteggiamenti specifici che determinano la relazione ▪ Atteggiamenti e motivazioni ▪ La gerarchia dei bisogni di ma slow ▪ Che cos'è l'autostima ▪ La relazione con l'interlocutore ▪ La programmazione neurolinguistica (PNL) ▪ I metaprogrammi

SECONDO QUADRIMESTRE

COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera. ▪ Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riconoscere gli elementi del Marketing. ▪ Individuare i modelli di comportamento dei consumatori. ▪ Individuare i segmenti di mercato. ▪ Riconoscere le politiche di Marketing Mix. ▪ Riconoscere procedure di comunicazione efficaci per la promozione di prodotti turistici in relazione al contesto e ai destinatari. ▪ Utilizzare tecniche di comunicazione, con particolare attenzione agli strumenti digitali. ▪ Promuovere la vendita di pacchetti turistici per valorizzare il territorio e i suoi prodotti enogastronomici. ▪ Promuovere la vendita di pacchetti turistici in relazione alle caratteristiche della clientela. 	<p>Il Marketing (UDA 2)</p> <p>Unità 1 Il rapporto fra imprese e mercati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Che cosa è il marketing ▪ Capire il consumatore e la sua utilità immateriale ▪ Lo studio dell'ambiente e del mercato ▪ La raccolta delle informazioni ▪ Gli strumenti di conoscenza del mercato ▪ I questionari a risposta multipla ▪ Strategie di marketing ▪ La mission ▪ Il Marketing mix. <p>Unità 2 I consumatori</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'evoluzione del modo di consumare ▪ La segmentazione del mercato ▪ La benefit segmentation ▪ Il sorriso <p>Unità 3 La pubblicità</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gli inizi ▪ La rivoluzione creativa ▪ Le agenzie e le campagne pubblicitarie ▪ Le forme della pubblicità ▪ La comunicazione pubblicitaria e Internet <p>Comunicare i prodotti turistici (Modulo 3)</p> <p>Unità 1 L'immagine</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dalla mission all'immagine ▪ L'espressione dell'immagine ▪ Il marchio ▪ I nomi ▪ I colori ▪ L'immaterialità dell'immagine ▪ La forza delle parole ▪ La comunicazione integrata d'impresa ▪ L'opinione del pubblico nei confronti del

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzare le tecniche di marketing nella comunicazione dei servizi/prodotti turistici. 	<p>pubblico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La comunicazione istituzionale ▪ La comunicazione interna <p>Unità 2 Il prodotto destinazione</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il prodotto destinazione turistica ▪ Il marketing territoriale: che cos'è e come si attua ▪ La comunicazione della destinazione <p>Unità 3 Il prodotto ricettività</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'offerta ▪ Gli alberghi ▪ Definizioni e articolazioni ▪ L'idea di business ▪ La concorrenza ▪ La comunicazione sensoriale <p>Unità 4 Il prodotto pacchetto turistico</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Che cos'è un pacchetto turistico ▪ Il marketing dl pacchetto turistico ▪ L'analisi dell'ambiente (macro) ▪ L'analisi dell'ambiente (micro) ▪ La comunicazione <p><u>*(Anche in lingua straniera ove erogati moduli CLIL).</u></p>
--	---	--

MODALITÀ DI LAVORO	Barrare le caselle
Lezione frontale	X
Lezione con esperti	
Lezione multimediale	X
Lezione pratica	X
Problem solving	X
Metodo induttivo	X
Lavoro di gruppo	X
Discussione guidata	X
Simulazione	X
Esercitazione	X
Studio individuale	X
Visite didattiche	X
Viaggi d'istruzione	X

STRUMENTI DI LAVORO	Barrare le caselle
Manuale	X
Laboratorio multimediale	X
Laboratorio linguistico	X
Lavagna	X
L.I.M.	X
Registratore	
Appunti	X
Fotocopie	X
Carte geografiche	X
Video	
Palestra	X
Piattaforma di e-learning Moodle	

STRUMENTI DI VERIFICA	Barrare le caselle
Colloquio	X
Interrogazione breve	X
Risposte dal posto	X
Prova in laboratorio	X
Prova pratica	X
Prova strutturata	X
Prova semistrutturata	X
Relazione	X
Esercizi	X
Compito scritto	X
Compito assegnato a casa	X
Simulazioni	X

VERIFICHE 1° QUADRIMESTRE: Orali n° 2

VERIFICHE 2° QUADRIMESTRE: Orali n° 2

COMPETENZE MINIME DA RAGGIUNGERE NEL SECONDO BIENNIO

A) Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
B) Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.
B1) Utilizzare le tecniche di assistenza, vendita e informazione.
C) Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione e di team working più appropriati per intervenire nei contesti organizzativi e professionali di riferimento.
C1) Individuare e utilizzare gli strumenti di comunicazione più adatti ai contesti.
D) Redigere relazioni e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali,
D1) Scrivere una relazione sulle attività svolte in ambito professionale

(Righe in bianco competenze, righe in giallo relative competenze minime)

CRITERI DI VALUTAZIONE

Le verifiche scritte, pratiche ed orali saranno valutate secondo i criteri deliberati dal Collegio dei Docenti e contenuti nel PTOF.

Le griglie di valutazione delle prove scritte, orali e pratiche vengono allegare alla presente programmazione. Tutte le verifiche scritte saranno corredate da una griglia di valutazione.

Milano, 12/10/2016

IL COORDINATORE

Prof. Fazio Michelino