



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE  
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. TECNICO PER IL TURISMO  
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA

Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 - 0116963017

COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019

e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: [tois04200n@pec.istruzione.it](mailto:tois04200n@pec.istruzione.it)

[www.istitutogiolitti.edu.it](http://www.istitutogiolitti.edu.it)

## PIANO di LAVORO del DIPARTIMENTO di ACCOGLIENZA TURISTICA

(Insegnamento di Area di Indirizzo)

Classe ☐ Prima ☒ Seconda

Classe ☐ Terza ☐ Quarta ☐ Quinta

☐ **Enogastronomia:** esperto della gastronomia del gusto e del benessere

☐ **Servizi di sala e Vendita:** esperto di Mixology e Sommellerie

☐ **Accoglienza turistica:** esperto del settore turistico – ricettivo del territorio

## **COMPETENZE CORRELATE**

*trasversali rispetto a quelle dell'Area di indirizzo*

### **1 - COMPETENZE CHIAVE EUROPEE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE**

*si fa riferimento al documento europeo 'Raccomandazione' del 22 maggio 2018 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento.*

Competenza Chiave n. 1 Descrizione: alfabetica funzionale

Competenza Chiave n. 4 Descrizione: digitale

Competenza Chiave n. 5 Descrizione: personale, sociale e capacità di imparare a imparare

Competenza Chiave n. 6 Descrizione: in materia di cittadinanza

Competenza Chiave n. 8 Descrizione: in materia di consapevolezza ed espressione culturale

### **2 - COMPETENZE DI AREA GENERALE**

*Si fa riferimento all'allegato B delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento.*

*Per le classi del BIENNIO riportare la descrizione corrispondente al livello QNQ 2; per le classi TERZE al livello QNQ 3; per le classi QUARTE al livello QNQ 3/4.*

Competenza di Area Generale n. 1 Descrizione: Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.

Competenza di Area Generale n. 2 Descrizione: Gestire l'interazione comunicativa, orale e scritta, in relazione agli interlocutori e al contesto.  
Comprendere i punti principali di testi orali e scritti di varia tipologia, provenienti da fonti diverse, anche digitali.

Competenza di Area Generale n. 3 Descrizione: Acquisire informazioni sulle caratteristiche geomorfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo, applicando strumenti e metodi adeguati.

Competenza di Area Generale n. 4 Descrizione: Acquisire informazioni sulle tradizioni culturali locali utilizzando strumenti e metodi adeguati.  
Illustrare le caratteristiche della cultura locale e nazionale di appartenenza, anche a soggetti di altre culture.

Competenza di Area Generale n. 6 Descrizione: Acquisire informazioni sulle testimonianze artistiche e sui beni ambientali del territorio di appartenenza utilizzando strumenti e metodi adeguati.

Competenza di Area Generale n. 8 Descrizione: 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.

Competenza di Area Generale n. 11 Descrizione: Utilizzare gli strumenti tecnologici affidati avendo cura della sicurezza, della tutela della salute nei luoghi di lavoro e della dignità della persona, nel rispetto della normativa di riferimento e sotto supervisione.

## COMPETENZE DI INDIRIZZO

*si fa riferimento all'Allegato C delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento*

NB: nell'individuazione delle competenze, gli insegnamenti coinvolti nella seconda prova fanno riferimento ai documenti ministeriali "QdR" (Quadri di riferimento) che contengono i nuclei tematici oggetto della seconda prova stessa (<https://www.miur.gov.it/-/esami-di-stato-del-secondo-ciclo-di-istruzione-a-s-2018-2019-d-m-769-del-26-novembre-2018>)

### COMPETENZA di INDIRIZZO n. I6

**Descrizione della competenza in uscita: "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>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, "Benvenuti Welcome" Corso e laboratorio dei servizi di accoglienza + Superserciziario Ed. Pearson – ISBN 978-88-6160-3769
(vedere Allegato C delle Linee Guida)  Livello QNQ: 2  Descrizione: "Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione."	Presentarsi in modo professionale Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale.  Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.	Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.  Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza clienti  Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.	La comunicazione scritta in hotel  La prenotazione

**COMPETENZA di INDIRIZZO n. 19**

**Descrizione della competenza in uscita: “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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Welcome” Corso e laboratorio dei servizi di accoglienza + Superserciziario Ed. Pearson – ISBN 978-88-6160-3769
(vedere Allegato C delle Linee Guida)  Livello QNQ: 2  Descrizione: “Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di Hospitality Management, assicurando la conformità delle attività svolte.”	Usare correttamente le forme di comunicazione per accogliere il cliente, interagire e presentare i prodotti/servizi offerti.  Applicare tecniche di base e formule standard per la comunicazione professionale con il cliente.	Tecniche di base di comunicazione professionale in italiano e nella microlingua di settore.	Il check-in  Il live-in  Il check out

## **ATTIVITÀ FORMATIVE PROPOSTE PER L'ANNO**

*(per esempio: UdA, compiti di realtà, progetti, indagini, uscite didattiche, laboratori...)*

1. UDA "Happy Hour per la nostra salute"
2. Uscite didattiche da definire in corso d'anno
3. Partecipazione a progetti approvati nei singoli Consigli di classe
4. Attività riguardanti l'orientamento

**ABILITÀ MINIME E SAPERI MINIMI richiesti nell'arco dell'a.s.** necessari per l'ammissione alla classe successiva:

1. La comunicazione scritta
2. Il ciclo cliente: le fasi ante, in e post

## **METODOLOGIA**

Gli studenti saranno informati del piano di lavoro, delle finalità dell'insegnamento e del suo significato all'inizio e durante tutto l'anno scolastico; saranno altresì resi noti i criteri di valutazione.

La metodologia si avvarrà delle seguenti modalità/tecniche di interventi:

1. lezione frontale partecipata
2. lavori individuali e di gruppo
3. esercitazioni pratiche
4. ricerche su riviste di settore e multimediali

## **MATERIALI**

A supporto del lavoro, si utilizzeranno:

1. libro di testo
2. quaderno di ricevimento
3. moduli di settore
4. file multimediali
5. fotocopie di materiale integrativo
6. personal computer

## **VERIFICHE E CRITERI DI VALUTAZIONE**

La tipologia delle verifiche comprenderà:

1. test multipli
2. colloqui
7. esercitazioni pratiche e di laboratorio

Il numero complessivo delle verifiche (scritte / pratiche / orali) sarà di almeno 2 nel primo trimestre e 3 nel pentamestre.

La valutazione intermedia e finale dell'a.s. terrà conto dei livelli di partenza, delle prestazioni scritte/pratiche/orali degli allievi, dell'osservazione sistematica e continua dei loro comportamenti e progressi, di elaborati e compiti svolti a casa, dei risultati delle loro ricerche individuali e di gruppo, del raggiungimento di competenze (di cittadinanza, dell'area generale e di indirizzo).

Il Dipartimento stabilisce di utilizzare le griglie di valutazione d'Istituto.