

## PATTO FORMATIVO A.S. 2014/2015

**DOCENTE** \_Lunghi Marina\_

**MATERIA** \_Ricevimento\_

**CLASSE** \_2\_

**SEZIONE** \_B\_

**INDIRIZZO** \_Servizi Enogastronomici (SEN)\_

### 2. OBIETTIVI MINIMI CHE L'ALLIEVO/A DEVE RAGGIUNGERE IN TERMINI DI ABILITÀ, CONOSCENZE E COMPETENZE

#### CONOSCENZE

- Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni;
- Modulistica elementare alberghiera, elementi base di corrispondenza alberghiera;
- Elementi base di menu;
- Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza;
- Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e assistenza clienti;
- Le operazioni del ciclo cliente;
- Il front e back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni;
- Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano;
- Elementi di base di vendita e assistenza clienti;
- Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico – ristorativo;
- Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e le figure professionali;
- Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio;
- Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona;
- Tecniche di comunicazione professionale;
- Il conto cliente;
- Gli arrangiamenti alberghieri;
- La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere;
- La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità

#### ABILITÀ

- Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio;
- Presentare i prodotti/servizi offerti;
- Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente;
- Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente;
- Eseguire le operazioni relative alle fasi ante e check – in del ciclo cliente;
- Identificare le strutture ricettive e di ospitalità;
- Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia;
- Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte;
- Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche ai fini turistici;
- Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere ed interagire con il cliente;
- Impostare il conto di un cliente abituale;
- Redigere un listino prezzi di tipo alberghiero.

#### COMPETENZE

- Utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario;
- Utilizzare e produrre testi multimediali

### 3. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ:

#### 3.1 CONTENUTI DA SVILUPPARE NEL I° QUADRIMESTRE (Moduli e UDA):

Modulo 1: IL CICLO CLIENTE

U.D. 1: Definizione, processo e fasi della prenotazione;

U.D. 2: La tipologia delle prenotazioni;

U.F. 2.A1: Tecniche di comunicazione organizzative

Comunicazione e vendita, il contatto telefonico

Informazione sui servizi e le attrezzature

Modulo 2: L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE – IL CHECK - IN

U.D. 1: Accoglienza del cliente: check -in

U.D. 2: Le fasi del check – in

U.F 2.A4: Elementi di ergonomia

Etica professionale, postura e stile di servizio

### **3.2 CONTENUTI DA SVILUPPARE NEL II° QUADRIMESTRE (Moduli e UDA):**

Modulo 3: IL SOGGIORNO DEL CLIENTE

U.D. 1: L'assistenza del cliente durante il soggiorno

U.F. 2A. 1: Tecniche di pianificazione

L'analisi della clientela in funzione alla redazione del menu

U.F. 2.A7: Elementi di dietetica relativi ai principi nutritivi degli alimenti, comportamenti alimentari, malattie metaboliche (nella stesura dei menu)

Stesura grafica dei menu come mezzo di comunicazione per diverse tipologie di evento

U.F. 2.A8b: Nozioni di primo soccorso

Le procedure del primo soccorso

Modulo 4: LA FASE POST

U.D. 1: Il check –out

U.D. 2: Il conto del cliente, metodi di pagamento

U.F. 2.A3: Comportamenti e pratiche nella manutenzione ordinaria di strumenti, attrezzature, macchine

La manutenzione ordinaria e straordinaria

Controllo e manutenzione delle camere dopo il check out di un gruppo

U.F. 2.A3: Procedure e tecniche per l'individuazione e la valutazione del malfunzionamento

U.F. 2.A8b: Metodi per l'individuazione e riconoscimento delle situazioni di rischio

La manutenzione ordinaria e straordinaria, i controlli obbligatori periodici

U.F. 2.A8a: Strumenti e tecniche di monitoraggio delle attività e dei risultati raggiunti

Il mailing

Modulo 5: LE AGENZIE DI VIAGGIO

U.D. 1: Tipologie di agenzie

U.D. 2: I voucher e la commissione

U.F. 2.A8a: Direttive e normative

La carta dei diritti del Turista

## **4. METODOLOGIE, STRUMENTI E STRUTTURE:**

### **4.1 METODO D'INSEGNAMENTO**

Con lo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati, l'insegnante propongono le seguenti strategie di lavoro:

- mantenere la massima trasparenza nello svolgimento della programmazione e nell'esplicazione degli obiettivi minimi da raggiungere
- favorire la partecipazione attiva degli alunni incoraggiandoli ad avere fiducia nelle proprie capacità
- utilizzare metodologie e strumenti diversificati e funzionali agli obiettivi da raggiungere: lezione frontale, lezione partecipata, lavoro di gruppo, proiezione di slides, visite guidate presso strutture ricettive e di settore, esercitazioni di laboratorio, simulazioni e role playing.
- esigere puntualità e precisione nei lavori programmati,
- pretendere rispetto nei confronti di chi lavora dentro la scuola, dell'ambiente esterno e dei beni comuni,
- utilizzare tutti quegli strumenti a disposizione che possono rendere più partecipe e piacevole la lezione.

### **4.2 STRUMENTI DI LAVORO**

Con lo scopo di raggiungere gli obiettivi prefissati, l'insegnante propongono le seguenti strategie di lavoro:

- mantenere la massima trasparenza nello svolgimento della programmazione e nell'esplicazione degli obiettivi minimi da raggiungere
- favorire la partecipazione attiva degli alunni incoraggiandoli ad avere fiducia nelle proprie capacità
- utilizzare metodologie e strumenti diversificati e funzionali agli obiettivi da raggiungere: lezione frontale, lezione partecipata, lavoro di gruppo, proiezione di slides, visite guidate presso strutture ricettive e di settore, esercitazioni di laboratorio, simulazioni e role playing.
- esigere puntualità e precisione nei lavori programmati,
- pretendere rispetto nei confronti di chi lavora dentro la scuola, dell'ambiente esterno e dei beni comuni,
- utilizzare tutti quegli strumenti a disposizione che possono rendere più partecipe e piacevole la lezione.

Libro di testo, dispense redatte dall'insegnante, riviste del settore e volumi specifici di tecnica alberghiera, testi ed estratti di alcune leggi sul turismo, sussidi audiovisivi, informatici e specifici di laboratorio di ricevimento, modulistica di settore e laboratorio di ricevimento. Tali strumenti saranno utilizzati, con riferimento alle loro caratteristiche, in base al metodo di insegnamento più idoneo all'argomento trattato.

### **4.3 STRUTTURE CHE S'INTENDONO UTILIZZARE**

Laboratori interni (informatica e/o ricevimento), strutture ricettive e fiere/manifestazioni del settore, utilizzate per lezioni differite di laboratorio esterne.

## **5. CONTROLLO E VALUTAZIONE DEL PROFITTO**

### **5.1 STRUMENTI PER LA VERIFICA FORMATIVA (controllo in itinere del processo di apprendimento)**

Interrogazioni orali, domande flash, prove strutturate e semi-strutturate, prove pratiche.

### **5.2 STRUMENTI PER LA VERIFICA SOMMATIVA (controllo del profitto scolastico ai fini della valutazione)**

Interrogazioni orali, prove strutturate e semi-strutturate, prove pratiche.

### **5.3 NUMERO DELLE VERIFICHE SOMMATIVE PREVISTE PER QUADRIMESTRE**

a) scritte/grafiche \_1\_

b) orali \_1\_

c) pratiche \_2\_

d) \_ (0)\_

### **5.4 CRITERI DI VALUTAZIONE**

Alla valutazione del profitto concorrono i seguenti elementi: responsabilità personale (impegno, organizzazione e attenzione) conoscenze, competenze ed abilità (adozione del prospetto riassuntivo e della griglia di valutazione definiti dal Collegio dei docenti)

## **6. VALUTAZIONE INTERMEDIA**

Nell'ambito dei Consigli di classe il docente dovrà fornire ai colleghi, ai genitori e agli studenti, precise informazioni sui seguenti aspetti:

- comportamento degli alunni (assenze, condotta, impegno, partecipazione)
- grado di apprendimento degli alunni (carenze e lacune)
- difficoltà individuate ed interventi correttivi proposti.

L'adeguamento del percorso formativo (modifiche ed integrazioni del P.f.), opportunamente motivato, va reso noto al Dirigente Scolastico tramite compilazione dell'apposito modello.

Per attivare interventi di recupero al di fuori dell'orario didattico il docente deve presentare richiesta al Dirigente Scolastico indicando, sull'apposita scheda, il nominativo degli allievi interessati, le carenze riscontrate, gli obiettivi minimi da raggiungere e la metodologia d'intervento (data e orario di svolgimento, numero di ore totali richieste, tipologia delle verifiche previste).

**Data, \_02/11/2014\_**

**firma del docente** \_\_\_\_\_