ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "Renato Guttuso" - MILAZZO

☐ LICEO ARTISTICO - ISTITUTO STATALE d'ARTE

x ISTITUTO PROFESS. SERVIZI COMMERCIALI E SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA

ANNO SCOLASTICO 2025/2026

PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE –	
anno scolastico	**2025/2026**
Classe	**3A**
disciplina	**LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA**
Settore	**PROFESSIONALE – SERVIZI**
indirizzo	**ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA**
Ore settimanali	**2**
Ore annuali	**66**
Docente	**SGRO' MANUELA**

PROFILO IN USCITA (PECUP)

Al termine del percorso scolastico lo studente dovrà :

- Identificare e distinguere le strutture enogastronomiche e dell'ospitalità;
- Riconoscere le principali differenze tra i vari tipi di strutture ricettive,enogastronomiche e dell'ospitalità, pubblici esercizi e figure professionali correlate;
- Utilizzare correttamente la terminologia professionale in uso;
- Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente;
- Rispettare le regole di un corretto approccio professionale con il cliente;
- Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio;
- Utilizzare le forme di comunicazione professionale per accogliere e interagire con il cliente;
- Eseguire le operazioni relative alle varie fasi del ciclo-cliente;
- Riconoscere le risorse ambientali, storiche, artistiche e culturali del proprio territorio;
- Individuare le interazioni tra turismo ed economia;
- Provvedere alle corrette operazioni di funzionamento ordinario delle attrezzature;
- Utilizzare i dispositivi di sicurezza personali richiesti;
- Rispettare le regole di sicurezza nell'uso delle attrezzature;
- Rispettare le regole di pubblica sicurezza e del trattamento dei dati personali.

FINALITA' EDUCATIVE

Lo studio della disciplina è finalizzato a far acquisire ai discenti una conoscenza quanto più completa possibile sia per quanto attiene i fenomeni turistici in generale sia per quanto riguarda l'organizzazione e la gestione delle attività di ricevimento delle strutture turistico-alberghiere, in relazione alla domanda stagionale e alle diverse esigenze della clientela.

ANALISI DELLA SITUAZIONE DI PARTENZA (profilo generale della classe)

Per stesura della programmazione annuale si è resa necessaria un'attenta analisi della situazione di partenza. Attraverso il dialogo e un test d'ingresso, sono state osservate le attitudini e le abilità di base dei singoli allievi, il livello delle conoscenze e delle competenze, i ritmi di apprendimento, la partecipazione

alla vita scolastica, l'impegno, gli interessi, le motivazioni, ed ogni altro elemento atto a caratterizzare la classe. La classe si presenta alquanto eterogenea per abilità di base, senso di responsabilità e desiderio di affermazione e di autorealizzazione. Sotto il profilo comportamentale la classe si presenta abbastanza movimentata. Quasi tutti gli alunni, nel complesso, rispettano le principali norme di comportamento, sono sostanzialmente educati e corretti nei confronti dei docenti e sensibili ai richiami. Qualche alunno deve essere sollecitato a mantenere l'attenzione. La partecipazione all'attività didattica evidenziata è mediamente discreta. Tra gli allievi frequentanti sono presenti: 2 allievi in condizioni di disabilità, 4 allievi con DSA e 2 con BES

LIVELLI DI PARTENZA

LIV. BASE NON RAGGIUNTO < 6	LIVELLO BASE 6	LIVELLO INTERMEDIO 7 – 8	LIVELLO AVANZATO 9 – 10
n. //	n. 6	n. 12	n. 6

COMPETENZE – ABILITÀ – CONOSCENZE

□ 1° BIENNIO ■ 3° ANNO □ 4° ANNO □ 5° ANNO

1. COMPETENZE DI CITTADINANZA

	C1	COMPETENZA ALFABETICA FUNZIONALE
	C2	COMPETENZA MULTILINGUISTICA
	C3	COMPETENZA MATEMATICA E COMPETENZA IN SCIENZE, TECNOLOGIE E INGEGNERIA
X	**C4**	COMPETENZA DIGITALE
X	**C5**	COMPETENZA PERSONALE, SOCIALE E CAPACITÀ DI IMPARARE A IMPARARE
	C6	COMPETENZA IN MATERIA DI CITTADINANZA
X	**C7**	COMPETENZA IMPRENDITORIALE

2. COMPETENZE DEGLI ASSI CULTURALI

	L1	Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa verbale in vari contesti.
	L2	Leggere, comprendere ed interpretare testi scritti di vario tipo.
	L3	Produrre testi di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi.
	L4	Utilizzare una lingua straniera per i principali scopi comunicativi ed operativi.
	L5	Utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonioartistico e letterario.
X	**L6**	Utilizzare e produrre testi multimediali.
	M1	Utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico, rappresentandole anche sotto forma grafica.
	M2	Confrontare ed analizzare figure geometriche, individuando invarianti e relazioni.
X	**M3**	Individuare le strategie appropriate per la soluzione di problemi.
	M4	Analizzare dati e interpretarli sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche, usando consapevolmente gli strumenti di calcolo e le potenzialità offerte da applicazioni specifiche di tipo informatico.
	S1	Comprendere il cambiamento e la diversità dei tempi storici in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso ilconfronto fra aree geografiche e culturali.
	S2	Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sul reciproco

		riconoscimento dei diritti garantiti dalla Costituzione, a tutela della persona, dellacollettività e dell'ambiente.
X	**S3**	Riconoscere le caratteristiche essenziali del sistema socioeconomico per orientarsi nel tessuto produttivo del proprio territorio.
	T1	Osservare, descrivere ed analizzare fenomeni appartenenti alla realtà naturale e artificiale e riconoscere nelle sue varie forme i concetti di sistema e di complessità.
	T2	Analizzare qualitativamente e quantitativamente fenomeni legati alle trasformazioni di energia a partire dall'esperienza.
	T3	Essere consapevole delle potenzialità delle tecnologie rispetto al contesto culturale e sociale in cui vengono applicate.
	SM	SM1 Movimento - SM2 Linguaggi del corpo - SM3 Sport, regole e fair play - SM4 Salute e benessere.
	IRC	Riconoscere come la religione cattolica promuove, attraverso un'adeguata mediazione educativo-didattica, la conoscenza della concezione cristiano-cattolica del mondo e della storia, come risorsa di senso per la comprensione di sé, degli altri e della vita.

3. COMPETENZE DELL'AREA GENERALE

	G1	Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.
	G2a	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.
	G2b	Elaborare testi funzionali, orali e scritti, di varie tipologie, per descrivere esperienze, spiegare fenomeni e concetti, raccontare eventi, con un uso corretto del lessico di base e un uso appropriato delle competenze espressive.
	G3	Acquisire informazioni sulle caratteristiche geomorfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo, applicando strumenti e metodiadeguati.
X	**G4a**	Acquisire informazioni sulle tradizioni culturali locali utilizzando strumenti e metodi adeguati.
	G4b	Illustrare le caratteristiche della cultura locale e nazionale di appartenenza, anche a soggetti di altre culture.
	G5	Utilizzare la lingua straniera, in ambiti inerenti alla sfera personale e sociale, per comprendere i punti principali di testi orali e scritti; per produrre semplici e brevi testiorali e scritti per descrivere e raccontare esperienze ed eventi; per interagire in situazioni semplici e di routine e partecipare a brevi conversazioni.
X	**G6**	Acquisire informazioni sulle testimonianze artistiche e sui beni ambientali del territorio di appartenenza utilizzando strumenti e metodi adeguati.
	G7	Identificare le forme di comunicazione e utilizzare le informazioni per produrre semplici testi multimediali in contesti strutturati, sia in italiano sia nelle linguestraniere oggetto di studio, verificando l'attendibilità delle fonti.
X	**G8**	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.
	G9	Praticare l'espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva, in modo efficace, in situazioni note, in ambito familiare, scolastico e sociale.
	G10	Riconoscere le principali funzioni e processi di un'organizzazione e i principi di base dell'economia.
	G11	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.
	G12	Utilizzare i concetti e gli strumenti fondamentali dell'asse culturale matematico per affrontare e risolvere problemi strutturati anche utilizzando strumenti e applicazioni informatiche.

4. COMPETENZE DELL'AREA DI INDIRIZZO –Enogastronomia e ospitalità alberghiera

	IE1	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.
	IE2	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.
X	**IE3**	Applicare procedure di base relative all'igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e sotto supervisione.
	IE4	Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione.
	IE5	Applicare procedure di base di elaborazione di prodotti dolciari e di panificazione in contesti strutturati e noti.
X	**IE6**	Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione.
	IE7	Eseguire compiti semplici per la realizzazione di eventi enogastronomici e culturali in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti.
X	**IE8**	Applicare i principi essenziali dell'ecosostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche.
X	**IE9**	Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di *HospitalityManagement*, assicurando la conformità delle attività svolte.
X	**IE10**	Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di *budgeting-reporting* aziendale sotto supervisione.
X	**IE11**	Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni del territorio di appartenenza.

SAPERI

I saperi disciplinari sono articolati in **abilità** e **conoscenze** nel **Piano delle Unità diApprendimento**.

OBIETTIVI SPECIFICI MINIMI

abilità	conoscenze
• Saper svolgere le operazioni elementari delle fasi operative al front office • Sapersi orientare e riconoscere la modulistica dei reparti del front office • Sapersi presentare in modo adeguato al proprio ruolo • Sapersi esprimere verbalmente in maniera corretta e formale • Saper utilizzare la terminologia tecnica di base del settore	• Conoscere i reparti dell'albergo e il relativo personale • Conoscere le operazioni relative al front-desk e back office • Conoscere le operazioni relative alla fase booking, check in, live in, check out e post check out • Conoscere le principali funzioni di un'agenzia di viaggi

PIANO DELLE UNITÀ DI APPRENDIMENTO

UdA 0	ACCERTAMENTO LIVELLI DI PARTENZA	Primo trimestre
competenze	Abilità	conoscenze
C5 , 7 S3	Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla ospitalità alberghiera e coglierne le differenze	Accertamento dei livelli di partenza attraverso colloqui e verifiche orali
UdA 1	**La fase ANTE**	Primo trimestre
competenze	Abilità	Conoscenze
C 4, 5, 7; L 6; M 3; S 3; G4a, 6 , 8 IE 3, 6, 8, 10, 11	Simulare la gestione di richieste di informazioni attraverso vari canali. Saper leggere e commentare al cliente il listino delle tariffe nelle sue articolazioni. Simulare lo scambio di comunicazioni con i clienti.	Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi (fase ante): la richiesta di informazioni e la prenotazione di un soggiorno. La corrispondenza con il cliente. I canali di distribuzione del prodotto turistico
UdA 2	**La fase CHECK IN**	Primo/Secondo trimestre
competenze	Abilità	Conoscenze
C 4, 5, 7; L 6; M 3; S 3; G4a, 6 , 8 IE 3, 6, 8, 10, 11	Compilare e utilizzare la modulistica, le attrezzature e gli strumenti di base necessari allo svolgimento del lavoro al front office	La registrazione a norma di legge La modulistica non obbligatoria La registrazione del cliente in arrivo

UdA 3	**La fase LIVE IN**	Secondo/terzo trimestre
competenze	Abilità	Conoscenze
C 4, 5, 7; L 6; M 3; S 3; G4a, 6 , 8 IE 3, 6, 8, 10, 11	Saper organizzare il proprio lavoro adottando un comportamento professionale adeguato al ruolo ricoperto; Sapersi esprimere verbalmente in maniera corretta e formale in base all'interlocutore e all'occasione; Promuovere e valorizzare le risorse ambientali, artistiche e culturali del proprio territorio	I servizi del front office Il servizio ristorante La contabilità clienti La divisione camere e le unità abitative Il servizio ai piani La promozione del territorio
UdA 4	**La fase CHECK OUT e POST**	Terzo trimestre
competenze	Abilità	Conoscenze
C 4, 5, 7; L 6; M 3; S 3; G4a, 6 , 8 IE 3, 6, 8, 10, 11	Utilizzare correttamente la modulistica presente nel reparto Saper gestire la riscossione del conto con i principali mezzi di pagamento. Saper calcolare l'IVA sui vari servizi alberghieri Saper gestire il rapporto con il cliente in partenza	Le tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi in partenza. I documenti fiscali e i principali mezzi di pagamento IVA e imposta di soggiorno La gestione del post check- out

UNITA' DI APPRENDIMENTO INTERDISCIPLINARI

(redatta/e in concertazione con le componenti del c.d.c.)

UDA	COMPETENZE	ABILITÀ	CONOSCENZE	PRODOTTO	MONTE ORE
Dall'aroma ai sapori dei prodotti tipici.	IE 11	Essere in grado di scegliere la migliore combinazione di servizi turistici da proporre al cliente	Come costruire un itinerario turistico enogastronomico.	Brocure di presentazione Itinerario enogastronomico	3

METODOLOGIE

Si indicano sinteticamente le metodologie di lavoro più frequentemente utilizzate:

[X] lezione frontale [X] lezione interattiva lezione multimediale [ ] videolezione cooperative learning [ ] problem based learning [ ] project based learning [ ] role playing [ ] digital storytelling [ ] EAS - episodi di apprendimento situato	[X] flipped classroom [ ] debate [X] attività di gruppo [X] attività di laboratorio [X] esercitazioni pratiche [ ] altro:

STRUMENTI

Le risorse generalmente impiegate includono:

[ ] libro di testo (indicare il titolot) [X] lezioni registrate	[X] risorse didattiche online

[X] aule multimediali [X] laboratori [ ] sussidi didattici [X] strumenti digitali	[X] visite didattiche [ ] attività integrative [ ] [ ] interventi di esperti [X] materiale prodotto dall'insegnante [ ] altro:

MODALITÀ DI VALUTAZIONE E DI RECUPERO	
TIPOLOGIA DI PROVE DI VERIFICA	NUMERO E SCANSIONE TEMPORALE'
[ ]prove scritte strutturate [ ] prove scritte semi-strutturate [ ] prove scritte non strutturate [X] interrogazioni orali [ ] prove pratiche	- Prove pratiche n. 1 per ciascun trimestre - Prove orali n. 1 per ciascun trimestre Il recupero si effettuerà in orario curriculare e durante le pause didattiche. La valutazione sarà di tipo formativo e sommativo. Si terrà conto non soltanto dei risultati ottenuti nelle prove scritte e orali, ma anche della fattiva partecipazione e coinvolgimento individuale alle lezioni in presenza e, se necessario, in DDI, della puntualità nel rispetto delle scadenze e della cura nello svolgimento e nella consegna degli elaborati.
MODALITÀ DI RECUPERO	
[ ] Riproposizione dei contenuti in forma diversificata; [x] Attività guidate a crescente livello di difficoltà; [x] Esercitazioni per migliorare il metodo di studio e di lavoro; [ ] Recupero in itinere attraverso studio autonomo; [ ] Recupero durante la pausa didattica; [ ] Sportello didattico; [ ] Corsi di recupero pomeridiani	

MILAZZO, 18/10/2025 IL DOCENTE

Manuela Sgrò

Griglia di Valutazione

Sottodipartimento di ACCOGLIENZA TURISTICA

Tipologia di prova	Indicatori	Punteggio
Quesito a risposta aperta	Risposta esauriente e corretta	3
	Risposta incompleta con errori	2
	Risposta appena abbozzata	1
	Nessuna risposta o risposta sbagliata	0
Test a completamento	Ogni risposta corretta	1
	Ogni risposta sbagliata o mancante	0
Test a corrispondenza	Ogni collegamento corretto	2
	Ogni collegamento non corretto o mancante	0
Test a scelta multipla	Ogni risposta corretta	1
	Ogni risposta sbagliata o mancante	0
Test a scelta multipla con giustificazione della risposta	Risposta corretta con relativa spiegazione corretta	2
	Risposta corretta con relativa spiegazione parzialmente corretta	1
	Risposta sbagliata	0
Test vero/falso	Ogni risposta corretta	1
	Risposta sbagliata	0
Risoluzione di casi concreti	Risposta completa e approfondita con contenuti ampliati autonomamente	5
	Risposta completa ma poco approfondita	4
	Risposta essenziale, non approfondita ma corretta	3
	Risposta parziale, non approfondita e talvolta imprecisa	2
	Risposta appena abbozzata	1
	Risposta mancante	0
Esercizio di applicazione	Per ogni esercizio svolto correttamente	5
	Esercizio svolto con qualche imperfezione	4
	Esercizio svolto ma con un errore di calcolo	3
	Esercizio svolto parzialmente	2
	Esercizio svolto con errore concettuale	1
	Esercizio non svolto	0