

Progettazione didattica **Dipartimento di Accoglienza**

Classe PRIMA alberghiero

Titolo modulo	Pre- requisiti	Conoscenze	Abilità	Competenze area generale	Competenze area professionale	Livello QNQ	Periodo e durata (trimestre o pentamestre, tempo impiegato)
“Comunichiamo con classe”	Saper leggere e scrivere	<p>L’etica professionale e l’igiene sul luogo di lavoro</p> <p>La deontologia professionale</p> <p>Elementi di sicurezza sul luogo di lavoro</p> <p>Concetti di base della comunicazione verbale, non verbale e paraverbale nei diversi contesti turistico-alberghieri</p> <p>La comunicazione telefonica</p> <p>La comunicazione via mail - elementi di base di corrispondenza alberghiera</p> <p>Gli arrangiamenti alberghieri, sigle dei servizi di vitto e di alloggio</p> <p>Elementi di comunicazione professionale applicata</p>	<p>Riconoscere le caratteristiche principali delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell’enogastronomia e dell’ospitalità alberghiera</p> <p>Utilizzare in maniera appropriata gli strumenti e le attrezzature professionali, curandone l'efficienza</p> <p>Utilizzare i principali software applicativi</p>	<p>Gestire l’interazione comunicativa, orale e scritta, in relazione agli interlocutori e al contesto.</p> <p>Comprendere i punti principali di testi orali e scritti di varia tipologia, provenienti da fonti diverse, anche digitali</p> <p>PS competenze area generale in uscita 2 - 5</p>	<p>Acquisire la consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo.</p> <p>Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell’ambiente e del territorio.</p> <p>Garantire la tutela e sicurezza del cliente (in particolare bambini, anziani e diversamente abili)</p> <p>PS competenza in uscita 1 - 3</p>	2	NON COMPILARE

		alla vendita e all'assistenza del cliente Empatia e Assertività	Applicare le regole della comunicazione nei contesti professionali di riferimento Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi				
--	--	--	---	--	--	--	--

Titolo modulo	Pre- requisiti	Conoscenze	Abilità	Competenze area generale	Competenze area professionale	Livello QNQ	Periodo e durata (trimestre o pentamestre, tempo impiegato)
“L'albergo ideale”	<p>Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni</p> <p>Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.</p> <p>Presentarsi in modo professionale</p> <p>Controllare l'impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio verbale e sulla relazione interpersonale</p>	<p>L'edificio albergo (spazi e reparti)</p> <p>Le figure professionali del comparto alberghiero - settore Room division</p> <p>La struttura alberghiera - le camere, i servizi accessori, il ristorante, ecc.</p> <p>Il front e back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni</p>	<p>Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni storiche e i criteri di classificazione della qualità.</p> <p>Fornire informazioni al cliente in relazione alle opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche del territorio.</p>	<p>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.</p> <p>Individuare e utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti</p>	<p>Usare modalità di interazione e codici diversi a seconda della tipologia di clientela per descrivere e valorizzare i servizi sia in forma orale che scritta anche in L2.</p> <p>Utilizzare le funzioni dei software più comuni per produrre testi e comunicazioni multimediali, per formattare, rappresentare e catalogare dati.</p> <p>Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e di interesse nei confronti del cliente e della sua cultura. Conoscere e riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali.</p> <p>Conoscere la “struttura albergo” e le sue caratteristiche</p>	2	NON COMPILARE

				tecnici della comunicazione in rete. PS competenze area generale in uscita 2 - 7 - 8	peculiari e compositive. PS competenza in uscita 7		
--	--	--	--	--	--	--	--