

Progettazione didattica **Dipartimento di Accoglienza**

Classe SECONDA

Titolo modulo	Pre- requisiti	Conoscenze	Abilità	Competenze area generale	Competenze area professionale	Livello QNQ
“L’ospitalità”	Saper leggere e scrivere	Elementi di base di corrispondenza alberghiera scritta (la mail) La fase ante - la prenotazione Il check-in e lo smart Check-in Il live in Il conto cliente Il check out e la fase post La modulistica alberghiera attinente a ciascuna fase Lessico professionale di base in italiano e in lingua straniera.	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 Individuare all’interno del ciclo cliente gli aspetti sociali, religiosi e dietetici specifici delle diverse	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 PS competenze area generale in uscita 2 - 5 - 7 - 8	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. 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. Utilizzare le funzioni dei software più comuni per produrre testi e comunicazioni multimediali, per formattare, rappresentare e catalogare dati. Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e di interesse nei confronti	2

			culture		del cliente e della sua cultura. Curare tutte le fasi del ciclo cliente, dalla prenotazione, il check-in, il live-in al check-out, applicando le procedure corrette ed utilizzando la relativa modulistica in modo appropriato. PS competenza in uscita 6	
Titolo modulo	Pre- requisiti	Conoscenze	Abilità	Competenze area generale	Competenze area professionale	Livello QNQ
“La nostra Prato”	<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>Alfabetizzazione informatica di base</p>	<p>I luoghi della città: arte, musica, gastronomia, aneddoti ed eventi. Cenni di storia locale Come creare un itinerario turistico Come effettuare itinerari turistici Utilizzare Google Maps Come creare un sito web con Google Sites</p>	<p>Utilizzare i principali software applicativi</p> <p>Applicare tecniche di base per la promozione di prodotti e servizi Identificare gli aspetti di base che riguardano la tutela dell’ambiente in relazione alla pratica professionale Individuare i prodotti di qualità del territorio conoscendone le caratteristiche peculiari, le tradizioni</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>PS competenze area generale in</p>	<p>Progettare anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzano il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy</p> <p>Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche e artistiche presenti nel proprio territorio. Definire le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla tipologia di evento.</p>	2

			<p>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>uscita 2 - 3 - 6 - 7 - 8</p>	<p>PS competenza in uscita 1 - 4 - 7</p>	
--	--	--	--	--	---	--