

Periodo attuazione	Nome unità	Contenuti	Obiettivi	Assi culturali	Competenze chiave
<b>settembre - ottobre</b>	<b>U6 – il buongiorno si vede da noi</b> ( corrisp. U6 libro “la comunicazione in hotel”)  <i>ripresa e revisione degli argomenti svolti nell’ultimo periodo dell’anno precedente</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gli elementi della comunicazione</li> <li>- la comunicazione professionale alla Reception e la gestione della comunicazione</li> <li>- la comunicazione telefonica</li> <li>- la comunicazione scritta</li> <li>- alcuni elementi e principi di <b>comunicazione interculturale</b></li> </ul>	<p>Gli allievi imparano a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presentarsi in modo professionale</li> <li>- controllare l’impatto degli elementi extralinguistici sul messaggio e la relazione interpersonale</li> <li>- utilizzare le forme adatte di comunicazione con l’ospite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scientifica tecnologica e professionale</li> <li>- Linguistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>C1</li> <li>C6</li> <li>C9</li> </ul>
<p>Verifica delle competenze: valutazione sommativa orale, role play Documento da imparare: foglio comunicazione messaggi</p>					

Periodo attuazione	Nome unità	Contenuti	Obiettivi	Assi culturali	Competenze chiave
	<b>U8 – la nascita dell’ospite</b> ( corrisp. U8 libro “la prenotazione”)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le fasi del ciclo cliente</li> <li>- la prenotazione: dalla richiesta di informazioni alla risposta del cliente</li> </ul>	<p>Gli allievi imparano a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisire, registrare e archiviare una prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scientifica tecnologica e professionale</li> <li>- Linguistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>C6</li> <li>C9</li> </ul>

<b>novembre – dicembre</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- la prenotazione: la registrazione e l'archiviazione</li> <li>- le variazioni della prenotazione</li> <li>- gli intermediari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- saper gestire il planning dell'hotel</li> <li>- saper formulare preventivi per ospiti</li> </ul>		
Verifica delle competenze: valutazione sommativa scritta, fogli di calcolo Documento da imparare: scheda prenotazione, scheda preventivo, planning					

Periodo attuazione	Nome unità	Contenuti	Obiettivi	Assi culturali	Competenze chiave
<b>gennaio - febbraio</b>	<b>U9 – Benvenuti da noi</b> (corrisp. U9 "il check-in)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'accoglienza del cliente</li> <li>- la procedura di check-in per clienti con prenotazione, senza prenotazione e gruppi</li> <li>- la registrazione di legge</li> </ul>	Gli allievi imparano a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- accogliere gli ospiti con o senza prenotazione</li> <li>- gestire correttamente la procedura di check-in utilizzando gli strumenti a disposizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scientifica tecnologica e professionale</li> <li>- Linguistica</li> </ul>	C6 C9
Verifica delle competenze: valutazione formativa tramite simulazioni autentiche Documento da imparare: rooming list, modello ISTAT					

Periodo attuazione	Nome unità	Contenuti	Obiettivi	Assi culturali	Competenze chiave
<b>marzo - aprile</b>	<b>U10 – Siamo qui per voi</b> (corrisp. U10 "il live-in)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- i servizi offerti dall'albergo e dal territorio</li> <li>- la responsabilità dell'albergatore</li> <li>- il conto d'albergo</li> <li>- la reputazione dell'hotel</li> </ul>	Gli allievi imparano a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- fornire informazioni sui servizi dell'hotel e sul territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Scientifica tecnologica e professionale</li> <li>- Linguistica</li> </ul>	C6 C9

			- svolgere correttamente le operazioni di live-in - essere in grado di gestire un reclamo		
Verifica delle competenze: valutazione formativa tramite simulazioni autentiche, valutazione sommativa tramite prova scritta e foglio di calcolo Documento da imparare: scheda esborsi di portineria, ricevuta di custodia valori, il conto d'albergo, il questionario di gradimento e valutazione					

Periodo attuazione	Nome unità	Contenuti	Obiettivi	Assi culturali	Competenze chiave
<b>maggio - giugno</b>	<b>U11 – A presto rivederci!</b> (corrisp. U11 "il check-out")	- la partenza del cliente - i mezzi di pagamento - la fatturazione elettronica - il back office	Gli allievi imparano a: - gestire correttamente la comunicazione con l'ospite al momento della partenza - svolgere correttamente le fasi del check-out - distinguere i diversi mezzi di pagamento, identificare le procedure di fatturazione elettronica	- Scientifica tecnologica e professionale - Linguistica	C6 C9
Verifica delle competenze: valutazione formativa tramite simulazioni autentiche Documento da imparare: registro arrivi e partenze, la fattura elettronica					

Metodologie didattiche: cooperative learning, lezione frontale, flipped-classroom

Tecniche didattiche: EAS, role-playing, role-making, studio del caso

Media e supporti: Spreaker (realizzazione di podcast), Canva (realizzazione di presentazioni), documenti forniti dalla docente

Strumenti di lavoro: PC forniti dalla scuola, laboratorio informatico

Uscite didattiche in previsione: visita di una struttura ricettiva del territorio (albergo diffuso)