

TAV.

Disciplina: Laboratorio di servizi di accoglienza turistica

Prof.ssa Catanese Filomena

Macro Argomenti	Mezzi	Strumenti	Strumenti di Verifica	Elementi di Valutazione
1. La vendita dei servizi alberghieri 2. Il turismo sostenibile e il turismo accessibile 3. Il marketing alberghiero 4. Il web social media marketing 5. Le rilevazioni statistiche	☒ Lezione frontale ☐ Didattica breve ☒ Gruppi di lavoro ☒ Esercitazioni guidate ☒ Discussione guidata ☐ Elaborazione di mappe concettuali ☒ Metodi di ricerca ☒ Attività di laboratorio ☒ Problem solving ☒ Collegamenti interdisciplinari ☐ Percorsi differenziati ☒ Video lezioni in sincrono ☒ Chat	☒ Libri di testo “Hotel Italia Buongiorno! 2° biennio e 5° anno” e contenuti digitali ☒ Quaderno degli appunti ☒ Riviste specifiche ☒ Computer / L.I.M. / Piattaforme digitali ☒ Attrezzature di lab. ☒ Sussidi audiovisivi ☐ Cartine geografiche ☒ Documenti ☐ Biblioteca ☐ Palestra ☒ Dispense e materiali prodotti dall’insegnante	Orale ☒ Interrogazioni ☒ Colloquio ☒ Colloquio via web ☐ Questionario Scritto ☐ Tema ☐ Saggio breve ☐ Riassunto ☐ Rapporto di ricerca ☐ Prove strutturate ☒ Prove semistrustrate ☐ Problema ☒ Esercizi ☒ Test on line	Competenze • Sovrintendere all’organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere. • Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete. • Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali. • Adeguare i servizi di accoglienza e ospitalità alle richieste dei mercati e della clientela. • Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità alle richieste dei mercati e della clientela. Abilità 1. Simulare la promozione e vendita del prodotto turistico attraverso i principali canali offerti dalla nuova tecnologia. Comprendere i calcoli dei principali indici di revenue management. Comprendere l’efficacia delle nuove forme di intermediazione. 2. Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l’ambiente e le risorse culturali del territorio e/o costruiti su specifiche esigenze della clientela. 3. Simulare l’applicazione delle regole del marketing all’azienda alberghiera. 4. Utilizzare internet per monitorare il grado di soddisfazione della clientela. Analizzare i siti web delle imprese turistiche per valutarne l’efficacia. 5. Simulare ricerche statistiche relative all’attività alberghiera. Conoscenze 1. La comunicazione d’impresa. Le tecniche di tariffazione dei servizi alberghieri. I servizi di intermediazione sul web. 2. Tecniche di gestione del cliente ed ecoturismo. 3. Il marketing applicato al settore ricettivo. 4. L’uso di internet come strumento di marketing. 5. L’importanza delle ricerche statistiche nelle decisioni gestionali dell’impresa. Numero verifiche effettuate durante l’anno scolastico: Scritte 2 - Pratiche 2 - Orali 2
LIVELLI RAGGIUNTI DALLA CLASSE IN RIFERIMENTO AGLI ELEMENTI DI VALUTAZIONE				
Tutta la classe ha mostrato vivo interesse per gli argomenti ed ha collaborato con entusiasmo al lavoro svolto durante l’intero anno scolastico, raggiungendo una discreta conoscenza della disciplina per diversi alunni ed una buona preparazione per altri. Nel corso del 5° anno scolastico gli alunni hanno approfondito dei concetti già appresi nei due anni precedenti e, insieme a nuovi argomenti trattati, hanno acquisito certezza circa le competenze della propria figura professionale. Gli argomenti previsti dal Programma Ministeriale sono stati quasi completamente sviluppati. Naturalmente nel periodo di Didattica a Distanza si è tenuto in considerazione il raggiungimento delle competenze, abilità e conoscenze di base. Per quanto riguarda le mete educative raggiunte, gli alunni si sono inseriti nel gruppo classe coordinando il proprio lavoro, acquisendone conoscenza, abilità e competenza e dimostrando progressi lineari nell’acquisizione dei nuovi contenuti.				