



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA

Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 – 0116963017

COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019

e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it

www.istitutogiolitti.edu.it

a.s. 2021/2022

PIANO di LAVORO del DIPARTIMENTO di ACCOGLIENZA TURISTICA

**Insegnamento di Area di Indirizzo:
(TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE)**

Classe ☐ Prima ☐ Seconda

Classe ☐ Terza ☒ Quarta ☐ Quinta

☐ **Enogastronomia:** esperto della gastronomia del gusto e del benessere

☐ **Servizi di sala e Vendita:** esperto di Mixology e Sommellerie

☒ **Accoglienza turistica:** esperto del settore turistico – ricettivo del territorio

COMPETENZE CORRELATE

trasversali rispetto a quelle dell'Area di indirizzo

1 - COMPETENZE CHIAVE EUROPEE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

si fa riferimento al documento europeo 'Raccomandazione' del 22 maggio 2018 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento.

Competenza Chiave n. 1 Descrizione: alfabetica funzionale

Competenza Chiave n. 4 Descrizione: digitale

Competenza Chiave n. 5 Descrizione: personale, sociale e capacità di imparare a imparare;

Competenza Chiave n. 6 Descrizione: in materia di cittadinanza

Competenza Chiave n. 8 Descrizione: in materia di consapevolezza ed espressione culturale

2 - COMPETENZE DI AREA GENERALE

Si fa riferimento all'allegato B delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento.

Per le classi del BIENNIO riportare la descrizione corrispondente al livello QNQ 2; per le classi TERZE al livello QNQ 3; per le classi QUARTE al livello QNQ 3/4.

- Competenza di Area Generale n 1. Descrizione: Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.
- Competenza di Area Generale n 2. Descrizione: 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.
- Competenza di Area Generale n 3. Descrizione: Acquisire informazioni sulle caratteristiche geomorfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo, applicando strumenti e metodi adeguati.
- Competenza di Area Generale n 4. Descrizione: Acquisire informazioni sulle tradizioni culturali locali utilizzando strumenti e metodi adeguati. Illustrare le caratteristiche della cultura locale e nazionale di appartenenza, anche a soggetti di altre culture.
- Competenza di Area Generale n 6. Descrizione: Acquisire informazioni sulle testimonianze artistiche e sui beni ambientali del territorio di appartenenza utilizzando strumenti e metodi adeguati.
- Competenza di Area Generale n 7. Descrizione: Individuare e utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- Competenza di Area Generale n 8. Descrizione: 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.

COMPETENZE DI INDIRIZZO

si fa riferimento all'Allegato C delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento

NB: nell'individuazione delle competenze, gli insegnamenti coinvolti nella seconda prova fanno riferimento ai documenti ministeriali "QdR" (Quadri di riferimento) che contengono i nuclei tematici oggetto della seconda prova stessa (<https://www.miur.gov.it/-/esami-di-stato-del-secondo-ciclo-di-istruzione-a-s-2018-2019-d-m-769-del-26-novembre-2018>)

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I6 Descrizione della competenza in uscita: “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.”			
Competenza INTERMEDIA relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione	Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	Contenuti
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela.”	<ul style="list-style-type: none"> - Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali. - Applicare procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevarne i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura. - Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori. 	<ul style="list-style-type: none"> - I fondamenti della comunicazione umana; - Elementi e dinamica del processo di comunicazione interpersonale; - Credenze, valori e filtri percettivi della comunicazione; - Gli assiomi della comunicazione; - La comunicazione non verbale e le sue regole; - Emozioni e sentimenti 	<ul style="list-style-type: none"> - Il concetto di comunicazione; - La gerarchia dei bisogni (Maslow); - La comunicazione interpersonale e quella sociale; - Il modello classico della comunicazione; - Il modello interattivo di comunicazione; - La “mappa del mondo”; - Contenuto e relazione: la metacomunicazione; - Le risposte relazionali; - Mimica; - Gestualità, - Postura; - Prossemica; - L'immagine di sé

ATTIVITA' FORMATIVE PROPOSTE PER L'ANNO

(per esempio: Uda, compiti di realtà, progetti, indagini, uscite didattiche, laboratori...)

1. UDA "Il Grand Tour di un giovin signore, tra cibi di strada, caffè letterari, taverne e i primi ristoranti parigini."
2. Tirocinio formativo PTCO
3. Uscite didattiche da definire in corso d'anno
4. Partecipazione a progetti approvati nei singoli Consigli di classe

ABILITA' MINIME E SAPERI MINIMI richiesti nell'arco dell'a.s. necessari per l'ammissione alla classe successiva:

1. Il concetto di comunicazione
2. La comunicazione interpersonale e quella sociale
3. Il modello interattivo di comunicazione;
4. La comunicazione non verbale: mimica, gestualità, postura e prossemica;
5. Gli assiomi della comunicazione: contenuto e relazione;
6. L'immagine di sé

METODOLOGIA

Gli studenti saranno informati del piano di lavoro, delle finalità dell'insegnamento e del suo significato all'inizio e durante tutto l'anno scolastico; saranno altresì resi noti i criteri di valutazione.

La metodologia si avvarrà delle seguenti modalità/tecniche di interventi:

- lezione frontale partecipata
- lavori individuali e di gruppo
- esercitazioni pratiche
- ricerche su riviste di settore e multimediali

MATERIALI

A supporto del lavoro, si utilizzeranno:

- libro di testo
- schemi e mappe concettuali
- file multimediali
- fotocopie di materiale integrativo
- dispense
- personal computer
-

VERIFICHE E CRITERI DI VALUTAZIONE

La tipologia delle verifiche comprenderà:

1. Test semistrutturati e/o questionari
2. Colloqui
3. Comprensioni del testo

Il numero complessivo delle verifiche (scritte / pratiche / orali) sarà di almeno **2** nel primo trimestre e **3** nel pentamestre.

La valutazione intermedia e finale dell'a.s. terrà conto dei livelli di partenza, delle prestazioni scritte/pratiche/orali degli allievi, dell'osservazione sistematica e continua dei loro comportamenti e

progressi, di elaborati e compiti svolti a casa, dei risultati delle loro ricerche individuali e di gruppo, del raggiungimento di competenze (di cittadinanza, dell'area generale e di indirizzo).

Il Dipartimento

- stabilisce di utilizzare le griglie di valutazione d'Istituto

Torino, 10/10/2021

Il Coordinatore di Dipartimento