|  |
| --- |
| **UNITA’ DI APPRENDIMENTO** |
| 1) Elementi identificativi dei destinatari dell’UdA | **Istituto IPSEOA** **Citta: Molfetta Provincia (BA)****Indirizzo di studio: Accoglienza Turistica****A.S. 2019/2020****Classe 4^A/T** |
| 2) Denominazione UdA | **I PROCESSI DI PRODUZIONE DEI SERVIZI TURISTICI IN UN’OTTICA DI QUALITA’** |
| 3) Competenze Target da promuovere | **Competenze Intermedie area generale:****n. 1** Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali soggette a cambiamenti che possono richiedere un adattamento del proprio operato nel rispetto di regole condivise e della normativa specifica di settore; **(Asse storico- sociale - Asse scientifico, tecnologico e professionale)****n. 5** Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere per interagire nei diversi ambiti turistici;**(Asse dei linguaggi – Asse scientifico, tecnologico e professionale)****n.10** Applicare i concetti fondamentali relativi all’organizzazione aziendale e alla produzione di beni e servizi per la soluzione di casi aziendali relativi al settore turistico anche utilizzando documentazione tecnica e tecniche elementari di analisi statistica e matematica. **(Asse storico- sociale – Asse matematico - Asse scientifico, tecnologico e professionale).****Competenze d’indirizzo:****n.2** Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita dei prodotti e servizi turistici in un’ottica di qualità. **(Asse dei linguaggi - Asse storico-sociale – Asse matematico - Asse scientifico, tecnologico e professionale).** |
| 4) Monte ore complessivo | **44 ore complessive articolate fra le diverse discipline coinvolte:** 8 ore Lab. Acc. Turistica;6 ore Italiano/Storia;6 ore Dtar;12 ore Lingue straniere (6 Inglese e 6 Francese);4 ore Matematica;4 ore Tecn. comunicaz. relazione;4 ore Scienze e principi degli alimenti. |
| 4) Insegnamenti coinvolti e saperi essenziali mobilitati | ITALIANO/STORIA: Gli studenti devono saper individuare le diverse forme di ospitalità sulla base di conoscenze storico – letterarie. **6 h**SCIENZE E CULTURA DEGLI ALIMENTI: Saper riconoscere i criteri di qualità dei prodotti, la loro tracciabilità e sicurezza alimentare. **4h**DTAR: Saper confrontare dati preventivi e consuntivi ed analizzare le cause degli scostamenti. **6h**MATEMATICA: Saper riconoscere e descrivere relazioni tra grandezze utilizzando un modello lineare. **4h**LAB. ACCOGLIENZA TURISTICA: Saper effettuare ricerche statistiche relative all’attività alberghiera al fine di poter migliorare la performance aziendale. **8h**TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE: Saper leggere il contesto ambientale, sociale e culturale **4h**INGLESE: Conoscere le diverse forme e tipologie di turismo e gli enti preposti alla sua formazione in lingua Inglese. **6h**FRANCESE: Saper individuare le figure professionali e le loro funzioni in lingua Francese. **6h** |
| 5) Compito autentico di realtà | Gli studenti devono realizzare un piano per il controllo della performance e della qualità dei servizi offerti da un’impresa ricettiva. Tale piano deve essere illustrato tramite una presentazione multimediale. |
| 6) Attività degli studenti  | **Fase n°1:** Presentazione dell’UdA e suddivisione della classe in gruppi di lavoro;**Fase n° 2:** Individuazione ed analisi degli aspetti gestionali per la valutazione dei processi di produzione e vendita di un’azienda alberghiera;**Fase n°3**: Analisi delle diverse forme di ospitalità;**Fase n°3:** Selezione del materiale e rielaborazione dei testi anche nelle lingue straniere;**Fase n° 4:** Realizzazione multimediale del piano di controllo qualitativo dei servizi alberghieri. **Modalità didattiche e relativo monte ore:*** Lezione frontale **14 h**;
* Attività laboratoriale e lavoro in squadra con l’assegnazione di compiti e responsabilità **30 h**.
 |
| 7) Criteri ed elementi per la valutazione e certificazione delle competenze di Valutazione | **Competenze Intermedie area generale n.1:*** Sa valutare, con precisione e logica, i fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali, adattando il proprio operato nel rispetto di regole condivise e della normativa specifica di settore (Voto 10-9);
* Sa valutare discretamente i fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali, adattando il proprio operato nel rispetto di regole condivise e della normativa specifica di settore (Voto 8-7);
* Sa valutare, in modo essenziale i fatti, adattando sufficientemente il proprio operato nel rispetto di regole condivise e della normativa specifica di settore (Voto6);
* Sa adattare, in modo impreciso e limitato il proprio operato nel rispetto di regole condivise e della normativa specifica di settore (Voto 5-4);

**Competenza intermedia area generale n. 5:*** Utilizza con precisione e sicurezza i linguaggi settoriali delle lingue straniere nei diversi ambiti turistici (Voto 10-9);
* Utilizza adeguatamente i linguaggi settoriali delle lingue straniere nei diversi ambiti turistici (Voto 8-7);
* Utilizza in modo essenziale i linguaggi settoriali delle lingue straniere nei diversi ambiti turistici (Voto 6);
* Utilizza in modo limitato i linguaggi settoriali delle lingue straniere nei diversi ambiti turistici (Voto 5-4);

**Competenza intermedia area generale n. 10:*** Applica con sicurezza, precisione e padronanza i concetti fondamentali relativi all’organizzazione aziendale e alla produzione di beni e servizi per la soluzione di casi aziendali relativi al settore turistico anche utilizzando documentazione tecnica e tecniche elementari di analisi statistica e matematica. (Voto 10-9);
* Applica discretamente i concetti fondamentali relativi all’organizzazione aziendale e alla produzione di beni e servizi per la soluzione di casi aziendali relativi al settore turistico anche utilizzando documentazione tecnica e tecniche elementari di analisi statistica e matematica. (Voto 8-7);
* Applica in modo essenziale i concetti fondamentali relativi all’organizzazione aziendale e alla produzione di beni e servizi per la soluzione di casi aziendali relativi al settore turistico. (Voto6);
* Applica in modo confuso e limitato i principali concetti fondamentali relativi all’organizzazione aziendale e alla produzione di beni e servizi per la soluzione di casi aziendali relativi al settore turistico. (Voto 5-4);

**Competenza d’indirizzo n.2:*** Sa supportare con autonomia e padronanza la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita dei prodotti e servizi turistici in un’ottica di qualità. (Voto10-9);
* Sa supportare discretamente la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita dei prodotti e servizi turistici in un’ottica di qualità. (Voto 8-7);
* Sa supportare in modo essenziale la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita dei prodotti e servizi turistici in un’ottica di qualità. (Voto 6);
* Svolge in modo incerto e confuso alcune funzioni dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita dei prodotti e servizi turistici. (Voto 5-4).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Valutazione competenza n.1 Intermedia gen. | Valutazione competenza n.5 Intermedia gen. | Valutazione competenza n.10Intermedia gen. | Valutazione competenza n.2d’indirizzo |
|  |  |  |  |

 |
| 8) Rubrica di valutazione | Le competenze saranno elaborate sulla base della media formulata per ambito disciplinare. Si definiscono i seguenti livelli: Livelli inadeguato =<5 Livello base 6 Livello intermedio 7– 8 Livello avanzato 9 -10 |
| **CONSEGNA AGLI STUDENTI** |
| **Titolo UdA:** I processi di produzione dei servizi turistici in un’ottica di qualità**Cosa si chiede di fare:** Si richiede di realizzare un piano per il controllo della performance e della qualità dei servizi offerti da un’impresa ricettiva tramite una presentazione multimediale. **Con quali scopi e motivazioni:*** Incentivare il lavoro di squadra secondo le modalità del cooperative learning;
* Potenziare le competenze linguistiche;
* Accrescere le capacità organizzative individuali e di gestione del gruppo;
* Promuovere processi lavorativi in un’ottica di qualità.

**Con quali modalità:*** Lezione frontale;
* Attività laboratoriale;
* Lavoro in squadra con l’assegnazione di compiti e responsabilità;

**Quali prodotti:**Presentazione multimediale di un piano per il controllo qualitativo dei servizi alberghieri.**Tempi:**Tale progettazione si svilupperà nei mesi di Novembre, Dicembre e Gennaio (I Quadrimestre).**Risorse (strumenti, consulenze, opportunità…):**Saranno utilizzati i laboratori di accoglienza turistica, d’informatica e linguistico oltre alla rete, alle riviste di settore e ai libri di testo. |