



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
LICEALE TECNICA PROFESSIONALE E ALBERGHIERA
"E. MATTEI"

57016 ROSIGNANO MARITTIMO (LI) Via della Repubblica 16
Tel.0586792028 – Fax 0586760057 C.F. 80004040491 Sito:
www.isismattei.org – E-mail liis006001@istruzione.it – PEC:
liis006001@pec.istruzione.it



all. 13	SCHEDA UDA 2 IO E GLI ALTRI
1. Titolo UdA	IO E GLI ALTRI: CHECK IN Comuniciamo in modo efficace DA RIVEDERE NEI DIPARTIMENTI DI A.S. 2023/2024 <i>L'UdA è riferita a attività interna con solo risorse interne</i> <ul style="list-style-type: none">- Docenti di asse (insegnamenti principali): accoglienza, cucina e sala per la creazione dei copioni- Docenti di asse (altri insegnamenti): italiano, storia, inglese, spagnolo, religione, scienze della terra, diritto ed economia, scienze motorie, matematica, religione
2. Contestualizzazione	La scelta della situazione dell'Uda (vedi punto 5), in relazione all'inizio del nuovo percorso formativo degli studenti, si basa sull'attivazione della competenza relazionale e comunicativa in contesti professionali, collegando i saperi di base alla "visione dell'altro". Il focus dell'Uda rispetto agli assi culturali e ai profili di indirizzo è centrato in particolare sulla Comunicazione e sulla accoglienza nel nuovo ordine di studi . E' il check in dello studente al Biennio. Questa UDA è un'opportunità per imparare a lavorare con il pubblico, confrontandosi nei momenti di criticità, comprendere le difficoltà gestionali di un'impresa alberghiera e imparare a gestire la comunicazione con l'ospite e la sua soddisfazione. Allo stesso tempo agevola il rapporto positivo nel nuovo gruppo classe.
3. Destinatari	Alunni delle classi prime IPSAR
4. Monte ore complessivo	inizi Novembre-Metà Dicembre - 4 settimane - 83 H totali
5. Situazione/problema /tema di riferimento dell'UdA	ROLE PLAYING Riprodurre uno stile di servizio in un albergo al front office, al banco, al telefono, e nelle attività di cucina e di sala. In Aula LIM, nella settimana dal 13/12 al 17/12 , ha luogo il compito di realtà delle suddette classi dove la performance è eseguita attraverso dei colloqui di coppia tra allievi, con consegne iniziali dei docenti di indirizzo per la simulazione e osservati da almeno un docente per Asse e dagli studenti delle classi.
6. Prodotto/Prodotti da realizzare	Performance su: <ul style="list-style-type: none">- fase Pre e Check-In del cliente in albergo- gestione della cucina e disposizioni sala A conclusione dell'attività gli studenti dovranno: <ol style="list-style-type: none">1.saper accogliere al banco e al telefono2.essere in grado di rispondere alle richieste e risolvere piccoli problemi legati alle attività gestionali di una struttura alberghiera



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
LICEALE TECNICA PROFESSIONALE E ALBERGHIERA
"E. MATTEI"

57016 ROSIGNANO MARITTIMO (LI) Via della Repubblica 16
Tel.0586792028 – Fax 0586760057 C.F. 80004040491 Sito:
www.isismattei.org – E-mail liis006001@istruzione.it – PEC:
liis006001@pec.istruzione.it



7. Competenze target

ASSE DEI LINGUAGGI **Competenze**

-Competenza intermedia n° 2 area generale all. B linee guida

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. ITALIANO

-Competenza intermedia n°4 area generale all. B linee guida

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. ITALIANO

-Competenza intermedia n° 5 area generale all. B linee guida

Utilizzare la lingua straniera, in ambiti inerenti alla sfera personale e sociale, per comprendere i punti principali di testi orali e scritti; per produrre semplici e brevi testi orali e scritti per descrivere e raccontare esperienze ed eventi; per interagire in situazioni semplici e di routine e partecipare a brevi conversazioni. LINGUE

-Competenza intermedia n° 3 area generale all. B linee guida Acquisire informazioni sulle caratteristiche geo morfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo, applicando strumenti e metodi adeguati. GEOGRAFIA

ASSE STORICO SOCIALE **Competenze**

-Competenza intermedia n°1 area generale all. B linee guida:

Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale. TUTTI

-Competenza intermedia n°10 area generale all. B linee guida:

Riconoscere le principali funzioni e processi di un'organizzazione e i principi di base dell'economia. DIRITTO

-Competenza intermedia 9 area generale all. B linee guida

Praticare l'espressività corporea ed esercitare la pratica sportiva, in modo efficace, in situazioni note, in ambito familiare, scolastico e sociale. SCIENZE MOTORIE

ASSE MATEMATICO **Competenze**

-Competenza intermedia 11 area generale all. B linee guida

Utilizzare i concetti e gli strumenti fondamentali dell'asse culturale matematico per affrontare e risolvere problemi strutturati anche utilizzando strumenti e applicazioni informatiche.

ASSE SCIENTIFICO TECNOLOGICO **Competenze**

-Competenza intermedia n°1 all. 2g dm 92 del 2018

Applicare tecniche di base di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, secondo criteri prestabiliti, in contesti strutturati e sotto diretta supervisione

-Competenza intermedia n°2 all. 2g dm 92 del 2018

Applicare procedure standard di gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi di filiera in contesti strutturati e noti.

-Competenza intermedia n° 3 all. 2g dm 92 del 2018

Applicare procedure di base relative all'igiene e alla sicurezza, in contesti strutturati e sotto supervisione.

-Competenza intermedia n° 4 all. 2g dm 92 del 2018

Applicare procedure di base per la predisposizione di prodotti e servizi in contesti strutturati e sotto supervisione

-Competenza intermedia n° 6 all. 2g dm 92 del 2018

Applicare procedure di base per la cura del ciclo cliente in contesti strutturati e sotto supervisione, adottando idonee tecniche di comunicazione. ATTIVAZIONE SOLO DELLA PRIMA FASE: Curare la fase Pre check-in e In.

-Competenza intermedia n°8 all. 2g dm 92 del 2018

Applicare i principi essenziali dell'eco sostenibilità ambientale per eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti per la realizzazione di offerte turistiche + SCIENZE

-Competenza intermedia n° 9 all. 2g dm 92 del 2018

Eseguire compiti semplici di comunicazione professionale con il cliente, sotto supervisione, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti di Hospitality Management, assicurando la conformità delle attività svolte.

-Competenza intermedia n° 11 all. 2g dm 92 del 2018

Eseguire compiti semplici, in contesti strutturati e secondo criteri prestabiliti, di promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni del territorio di appartenenza + SCIENZE



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
LICEALE TECNICA PROFESSIONALE E ALBERGHIERA
"E. MATTEI"

57016 ROSIGNANO MARITTIMO (LI) Via della Repubblica 16
Tel.0586792028 – Fax 0586760057 C.F. 80004040491 Sito:
www.isismattei.org – E-mail liis006001@istruzione.it – PEC:
liis006001@pec.istruzione.it



8. Saperi essenziali	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Prerequisiti</i> Conoscenza delle tipologie della comunicazione orale. Conoscenza del comportamento assertivo. - <i>Nuclei di sapere che richiedono collaborazione pluridisciplinare:</i> Comunicazione e ascolto attivo degli altri
9. Insegnamenti coinvolti	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Insegnamenti di riferimento e il relativo monte ore dedicato per la realizzazione dell'UdA:</i> Italiano 12 h Francese 3 h Spagnolo 3 h Inglese 3 h Storia 5 h + PFI 10h Matematica 3h Scienze 2 h Scienze Motorie 2 h Diritto 2 h Religione 2 h Accoglienza 16 h Tic 3 h Alimentazione 3 h Geografia 2 h Sala 8 h Cucina 8 h
10. Attività degli studenti	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Fasi da svolgere:</i> In una prima fase gli alunni si eserciteranno con i compagni della loro classe - nelle ore di accoglienza turistica, sala, cucina, italiano e scienze degli alimenti - sui copioni di accoglienza già presentati dai docenti e attraverso lo scaffolding riprodurranno brevi conversazioni. In una seconda fase la consegna nel copione sarà più strutturata con specifiche richieste di check in di cui improvvisare il problem solving con interiorizzazione dell'importanza professionale del prodotto oggetto dell'UDA - <i>Contenuti essenziali delle attività</i> ITA: La lettera formale, gli assiomi e gli elementi della Comunicazione, i registri linguistici, linguaggio verbale, paraverbale, non verbale; la comunicazione efficace e la drammatizzazione. LINGUE (inglese e francese): Asking for and giving personal information (novembre) + en français - Meeting people (dicembre) + en français. DIRITTO: La Tutela degli altri: la privacy CITTAD E COST: decalogo comportamenti; Art. 2,3 STORIA: Le altre civiltà: pane, birra, sale e primi alimenti in Mesopotamia e Egitto: nel PFI possibile focus ricette antiche 10 h SC. MOTORIE: POSTURA: conosco me stesso e gli altri RELIGIONE/ALT: il valore simbolico del pane nelle religioni MATEMATICA: percentuali.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
LICEALE TECNICA PROFESSIONALE E ALBERGHIERA
"E. MATTEI"

57016 ROSIGNANO MARITTIMO (LI) Via della Repubblica 16
Tel.0586792028 – Fax 0586760057 C.F. 80004040491 Sito:
www.isismattei.org – E-mail liis006001@istruzione.it – PEC:
liis006001@pec.istruzione.it



	<p>ACCOGLIENZA Tecniche di realizzazione, lavorazione ed erogazione del prodotto servizio; Tecniche di organizzazione del lavoro, strumenti per la gestione organizzativa. Comunicazione al banco, comunicazione telefonica, comunicazione scritta, Pacchetto office.</p> <p>TIC Pacchetto office: Word. Scrivere testi con il computer per poter presentare il proprio ambiente</p> <p>SCIENZE: inquinamento dell'atmosfera e riscaldamento globale</p> <p>ALIMENTAZIONE: igiene della persona e nella ristorazione e attivazione dei saperi su sistema HACCP</p> <p>GEOGRAFIA: La popolazione, geografia delle lingue e delle religioni, le migrazioni.</p> <p>SALA: le aziende e il personale della ristorazione; la comunicazione nella ristorazione; rapporto tra Sala e Cucina</p> <p>CUCINA La brigata, la struttura della cucina; Aree e fasi di lavoro; Comunicazione fra i reparti. Attivazione dei saperi sulle particolari richieste dei clienti durante la prenotazione (mezza pensione e menu)</p> <p>- <i>Modalità:</i> Simulazioni in laboratorio d'informatica Cooperating learning Lavoro di gruppo Role playing</p>
11. Attività di accompagnamento dei docenti	<p>- <i>Attività didattiche e di supporto con le metodologie previste:</i> Lezione frontale: visione dei video e scelta delle tracce Lavoro di gruppo ed individuale a scuola ed a casa Imparare facendo: realizzazione della performance live sulla base dei copioni precedentemente formulati Scaffolding Dibattito: riflettere sull'esperienza Feedback Autovalutazione</p> <p>- <i>Processi cognitivi principali associati alle attività degli studenti e da supportare da parte dei docenti e/ tutor:</i> Consapevolezza, percezione, intuizione, pensiero, memoria, attenzione, conoscenza, riconoscimento, abilità, comprensione</p> <p>- <i>Materiali:</i> libro di testo, materiali forniti dai docenti, PC, tablet o smartphone, Internet, video</p> <p>- <i>Spazi:</i> laboratori scolastici, aula, hall della scuola, LIM</p>
12. Prodotti /realizzazioni in esito	<p>- <i>Breve descrizione e modalità di documentazione e presentazione (anche a carattere multimediale):</i> Video delle performance realizzati dalla Prof.ssa di Accoglienza per metacognizioni seguenti.</p>
13. Criteri per la valutazione e la certificazione dei risultati di apprendimento	<p>- <i>Variabili valutative chiave (evidenze) di prodotto e di processo e livelli previsti per la rubrica</i> Per la performance individuale, gli insegnanti di ogni asse effettueranno delle valutazioni relative alle loro materie secondo la griglia in uso dalla Commissione Nuovi Professionali (ALL 12 patrimonio formale Mattei)</p>



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
LICEALE TECNICA PROFESSIONALE E ALBERGHIERA
"E. MATTEI"

57016 ROSIGNANO MARITTIMO (LI) Via della Repubblica 16
Tel.0586792028 – Fax 0586760057 C.F. 80004040491 Sito:
www.isismattei.org – E-mail liis006001@istruzione.it – PEC:
liis006001@pec.istruzione.it



Per la certificazione delle competenze raggiunte, i docenti delle discipline che hanno partecipato all'UDA compileranno la griglia di valutazione per ambiti e per competenze professionali (ALL 10 patrimonio formale Mattei) sul Drive.

Per l'autovalutazione, gli alunni compileranno la scheda con il docente coordinatore o del Tutor; l'autovalutazione ha lo scopo di evidenziare gli aspetti positivi e negativi del progetto e dell'esperienza (ALL 11 e 11bis patrimonio formale Mattei)

- *Peso dell'UdA in termini di voti:* viene deciso da ogni disciplina individualmente da ogni singolo docente sulla base del monte ore dedicato.

Scheda consegne per gli studenti

UDA 2

**IO E GLI ALTRI: IL
FRONT OFFICE**
Comunichiamo in
modo efficace

Classi prime

- Per sviluppare **COMPETENZE INTERMEDIE DEL 1° ANNO**: produrre il seguente **COMPITO AUTENTICO**:

Riprodurre uno stile di servizio in un albergo al front office, al banco, al telefono, e nelle attività di cucina e di sala

Inserire i seguenti **CONTENUTI DISCIPLINARI**:

- **ITA**: Gli assiomi e gli elementi della Comunicazione, i registri linguistici, linguaggio verbale, paraverbale, non verbale; la comunicazione efficace e la drammatizzazione.
- **LINGUE (inglese e francese)**: Asking for and giving personal information (novembre) + en français - Meeting people (dicembre) + en français.
- **DIRITTO**: La Tutela degli altri: la privacy
- **CITTAD E COST**: decalogo comportamenti; Art. 2,3
- **STORIA**: Le altre civiltà: pane, birra, sale e primi alimenti in Mesopotamia e Egitto: nel PFI focus ricette antiche 10 h
- **SC. MOTORIE**: POSTURA: conosco me stesso e gli altri
- **RELIGIONE/ALT**: il valore simbolico del pane nelle religioni
- **MATEMATICA**: percentuali.
- **ACCOGLIENZA** Tecniche di realizzazione, lavorazione ed erogazione del prodotto servizio; Tecniche di organizzazione del



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
LICEALE TECNICA PROFESSIONALE E ALBERGHIERA
"E. MATTEI"

57016 ROSIGNANO MARITTIMO (LI) Via della Repubblica 16
Tel.0586792028 – Fax 0586760057 C.F. 80004040491 Sito:
www.isismattei.org – E-mail liis006001@istruzione.it – PEC:
liis006001@pec.istruzione.it



lavoro, strumenti per la gestione organizzativa. Comunicazione al banco, comunicazione telefonica, comunicazione scritta, Pacchetto office.

- **TIC** Pacchetto office: Word. Scrivere testi con il computer per poter presentare il proprio ambiente
- **SCIENZE:** inquinamento dell'atmosfera e riscaldamento globale
- **ALIMENTAZIONE:** igiene nella persona e nella ristorazione e attivazione dei saperi su sistema HACCP
- **GEOGRAFIA:** La popolazione, geografia delle lingue e delle religioni, le migrazioni.
- **SALA:** le aziende e il personale della ristorazione; la comunicazione nella ristorazione; rapporto tra Sala e Cucina
- **CUCINA** La brigata, la struttura della cucina; Aree e fasi di lavoro; Comunicazione fra i reparti. Attivazione dei saperi sulle particolari richieste dei clienti durante la prenotazione (mezza pensione e menu')

- Tempi: 4 settimane: consegna scheda studente inizio novembre e compito di realtà PERFORMANCE prima delle vacanze natalizie.

Criteri di valutazione

Il vostro lavoro sarà valutato in base a quello che saprete e a quello che saprete fare. Sarà inoltre valutato l'impegno inteso come rispetto delle consegne, disponibilità ed atteggiamento propositivo, collaborazione produttiva all'interno del gruppo.

In che modo (singoli, gruppi..)

In un primo momento gli alunni si eserciteranno con i compagni della loro classe nelle ore di accoglienza turistica, sala, cucina e scienze degli alimenti

In due giorni si effettuerà il compito di realtà, dove la performance sarà eseguita attraverso dei colloqui di coppia tra allievi della stessa classe nelle ore di Accoglienza turistica. Ogni docente poi valuterà singolarmente le competenze relative al suo asse nelle proprie ore di lezione.

Quali prodotti

A conclusione dell'attività dovrete:

- 1.saper accogliere al banco e al telefono
- 2.essere in grado di rispondere alle richieste e risolvere piccoli problemi legati alle attività gestionali di una struttura alberghiera, e della comunicazione con Sala e Cucina.

Che senso ha (a cosa serve, per quali apprendimenti)

Questa UDA è un'opportunità per imparare a lavorare con il pubblico, confrontandosi nei momenti di criticità, comprendere le difficoltà gestionali di un'impresa alberghiera.



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
LICEALE TECNICA PROFESSIONALE E ALBERGHIERA
"E. MATTEI"

57016 ROSIGNANO MARITTIMO (LI) Via della Repubblica 16
Tel.0586792028 – Fax 0586760057 C.F. 80004040491 Sito:
www.isismattei.org – E-mail liis006001@istruzione.it – PEC:
liis006001@pec.istruzione.it

