

Programmazione annuale per l'anno scolastico 2023/2024

Piano di lavoro del Dipartimento di Social Media Tourism

Disciplina: Social Media Tourism – Multilingual Lab (2° anno)

Classi: 2A, 2B e 2D - Indirizzo: Tecnico Economico

Lingue straniere di lavoro: inglese (2A, 2B, 2D) e tedesco (2B e 2D) / francese (2A)

1. Riferimenti

Il presente piano di lavoro si conforma ai seguenti riferimenti normativi e di ricerca:

- PECUP 1° biennio tecnico (2010), DPR n. 88 del 15.03.2010 (art. 8, 3);
- Piani di studio del secondo ciclo della scuola trentina (2011), DPP n. 11-69/Leg del 05.08.2011;
- Piano Provinciale per la Scuola Digitale (PPSD, 2017), DGP n. 1941 del 24.11.2017;
- Linee guida per il secondo ciclo di istruzione (2018), DGP n. 1199 del 13.07.2018;
- Direttive per il potenziamento della lingua tedesca e inglese (2019), DGP n. 2040 del 13.12.2019;
- Atti del Gruppo di Lavoro per la curvatura dell'Indirizzo Turismo (2020-2021);
- *Approvazione della nuova "curvatura" per l'indirizzo tecnico-economico-turismo* da parte del Collegio Docenti del 08.10.2021.

2. Obiettivi

2.1. Obiettivi generali. Si fa riferimento alla programmazione specifica del Consiglio di classe.

2.2. Obiettivi educativi e cognitivi trasversali. L'insegnamento della lingua straniera contribuisce, oltre che allo sviluppo di un metodo di apprendimento autonomo, alla formazione umana socio-culturale e professionale delle allieve e degli allievi. L'apprendimento contrastivo incrementa le capacità di analisi e di sintesi; stimola riflessioni sui fenomeni linguistici, contribuendo all'uso consapevole della comunicazione nelle lingue straniere, nel rispetto delle culture dei paesi in cui vengono parlate; sviluppa le competenze delle allieve e degli allievi in prospettiva interculturale.

2.3. Obiettivi di apprendimento. L'apprendimento delle lingue straniere, inserito nell'asse dei linguaggi, concorre, attraverso l'integrazione tra i saperi e le competenze propri degli altri assi culturali, all'acquisizione delle competenze chiave previste per l'istruzione obbligatoria.

Obiettivo primario dell'attività didattica è lo sviluppo nelle lingue straniere delle quattro abilità linguistiche di base (ascolto, lettura, produzione orale, produzione scritta) e dell'interazione, procedendo per aree semantiche e contesti riferiti a situazioni comunicative reali.

La programmazione dell'attività didattica nel primo anno prevede, in considerazione dei livelli di partenza

e delle disomogeneità e delle asimmetrie del gruppo classe, il raggiungimento del livello [A2.1](#) del *Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue* (QCER).

3. Competenze comunicative generali previste per il livello A2 del QCER

ricezione	ascolto	Capire espressioni e parole di uso molto frequente relative a ciò che riguarda direttamente (per esempio informazioni di base sulla persona e sulla famiglia, gli acquisti, l'ambiente circostante e il lavoro); afferrare l'essenziale di messaggi e annunci brevi, semplici e chiari.
	lettura	Leggere testi brevi e semplici e trovare informazioni specifiche e prevedibili in materiale di uso quotidiano, pubblicità, annunci, programmi, menù e orari; capire lettere personali semplici e brevi.
produzione	produzione orale	Usare una serie di espressioni e frasi per descrivere con parole semplici familiari, colleghi ed altre persone, le proprie condizioni di vita, la carriera scolastica e il proprio lavoro attuale o il più recente.
	produzione scritta	Prendere semplici appunti e scrivere brevi messaggi su argomenti riguardanti bisogni immediati; scrivere una lettera molto semplice.
interazione	Comunicare affrontando compiti semplici e di routine che richiedano solo uno scambio semplice e diretto di informazioni su argomenti e attività consuete; partecipare a brevi conversazioni, pur non capendo abbastanza per riuscire a guidare la conversazione.	

4. Titolo, durata e periodo di svolgimento di ciascun modulo

4.1. Nelle classi seconde dell' indirizzo turismo le attività di *Multilingual Lab* (di seguito: *Lab*) vengono svolte in un blocco di 2 ore per un monte ore annuo di 66 ore; prevedono l'utilizzo di due lingue di lavoro straniere, inglese e tedesco/francese; si tengono in laboratorio linguistico o informatico.

4.2. Nelle classi seconde dell' indirizzo turismo la/il docente di lingua inglese e quella/o di lingua tedesca/francese sono titolari ciascuno di 33 ore curricolari/anno.

4.3. **Modulo 1.** All'inizio del 1° quadrimestre viene svolto un modulo di *Formazione iniziale* delle/degli allieve/i della durata complessiva di 6 ore (3 ore dalla/dal docente di inglese e 3 ore dalla/dal docente di tedesco/francese). Per la formazione iniziale sono previste quattro ore di compresenza svolte da un docente di economia aziendale / discipline turistico-aziendali.

4.4. **Moduli 2a-b e 7a-b.** I moduli *Interazione 1* e *Interazione 2* occupano complessivamente 60 ore/anno (30-32 ore nel 1° quadrimestre e 28-30 ore nel 2° quadrimestre). Nei moduli di *Interazione* ciascun docente di lingua straniera rende almeno 20 ore di compresenza nelle ore di titolarità dell'altra/o docente di lingua di lavoro straniera, senza sovrapporsi alla compresenza dei docenti di *Diritto* (moduli 4, 5 e 9), di *Matematica* (moduli 3 e 8) e di *Informatica* (6 e 10).

4.5. **Moduli 3 e 8.** I moduli di *Valutazione 1* e *Valutazione 2* vengono svolti ciascuno da un docente di **Matematica** in compresenza in un blocco di 2 ore di *Lab* con i relativi docenti di lingua titolari, per un totale annuo di 8 ore. Ciascun modulo di *Valutazione* si articola in due incontri. Per *Valutazione 1* il primo incontro è previsto tra fine ottobre e inizio novembre e il secondo tra fine dicembre e inizio gennaio (1° quadrimestre); per *Valutazione 2* il primo tra fine febbraio e inizio marzo e il secondo nella prima metà di maggio (2° quadrimestre).

4.6. **Moduli 4, 5 e 9.** I tre moduli di *Puffing dati* vengono svolti ciascuno da un/a docente di **Diritto** in compresenza in blocchi di 2 ore di *Lab* con i relativi docenti di lingua titolari per un totale annuo di 6 ore (4 ore nel 1° quadrimestre e 2 ore nel 2° quadrimestre).

4.7. **Moduli 6 e 10.** I due moduli di Protezione dati vengono svolti ciascuno da un/a docente di **Informatica** in compresenza in blocchi di 2 ore di *Lab* con i relativi docenti di lingua titolari per un totale annuo di 4 ore (2 ore nel 1° quadrimestre e 2 ore nel 2° quadrimestre).

4.8. **Modulo GT.** Il modulo di *Grammatica trasversale* si articola in 10 incontri che vengono svolti dalla/dal docente di **Italiano** in compresenza con i docenti di lingua straniera (5 ore con la/il docente di inglese e 5 ore con la/il docente di tedesco/francese). Anche se hanno luogo nelle ore curricolari di lingua straniera e non nelle ore di *Lab*, gli incontri di *Grammatica trasversale* sono per contenuti e metodologia parte integrante delle attività laboratoriali.

Nel seguente piano orario (4.9) le ore in compresenza sono indicate tra parentesi.

4.9. Piano orario *Multilingual Lab*

1° periodo didattico

n°	titolo del modulo	inglese	2 ^a lingua	italiano	diritto	matem.	d.t.a.	t.i.c.	ore cattedra	compresenza
1	Formazione iniziale	3	3						6	
							(4 ¹)			(4)
2a	Interazione 1	15	15						30	
2b	Interazione 1 <i>compres.</i>	(10 ²)	(10 ³)							(20)
3	Valutazione statistica 1					(4 ⁴)				(4)
4	Puffing - Formazione				(2 ⁵)					(2)
5	Puffing - Ispezione 1				(2 ⁶)					(2)
6	Protezione dati 1							(2 ⁷)		(2)
GT	Grammatica trasversale			(11 ⁸)						

2° periodo didattico

n°	titolo del modulo	inglese	2 ^a lingua	italiano	diritto	matem.	d.t.a.	t.i.c.	ore cattedra	compresenza
7a	Interazione 2	15	15						30	
7b	Interazione 2 <i>compres.</i>	(10 ⁹)	(10 ¹⁰)							(20)

¹ Di cui 2 ore in compresenza con la/il docente di inglese e 2 in compresenza con la/il docente di tedesco/francese.

² In compresenza con la/il docente di lingua tedesca/francese.

³ In compresenza con la/il docente di lingua inglese.

⁴ Di cui 2 ore in compresenza con la/il docente di inglese e 2 in compresenza con la/il docente di tedesco/francese.

⁵ Di cui 1 ora in compresenza con la/il docente di inglese e 1 in compresenza con la/il docente di tedesco/francese.

⁶ Di cui 1 ora in compresenza con la/il docente di inglese e 1 in compresenza con la/il docente di tedesco/francese.

⁷ Di cui 1 ora in compresenza con la/il docente di inglese e 1 in compresenza con la/il docente di tedesco/francese.

⁸ Si tratta di ore in compresenza con la/il docente di lingua in orario curricolare di lingua straniera e non durante le ore di *Multilingual Lab*.

⁹ In compresenza con la/il docente di lingua tedesca/francese.

¹⁰ In compresenza con la/il docente di lingua inglese.

8	Valutazione statistica 2					(4 ¹¹)				(4)
9	Puffing - Ispezione 2				(2 ¹²)					(2)
10	Protezione dati 2							(2 ¹³)		(2)
	<i>Totali annui</i>	33 (20)	33 (20)	(11)	(6)	(8)	(4)	(4)	66	(62)

5. Contenuti di ciascun modulo

Le abilità metalinguistiche e i contenuti morfosintattici e lessicali (di lingua comune) verranno mediati e sviluppati nelle ore curriculari delle due lingue di lavoro straniere e, in prospettiva contrastiva, nelle ore riservate al modulo di *Grammatica Trasversale*.

5.1. Modulo di *Formazione iniziale* (modulo 1)

L'allieva/o sa:

Unità di ripasso (2 ore) a cura dei docenti di SMT (AB24 e AA24/AB24):

- accedere e attivare la propria postazione in laboratorio linguistico; entrare nel minigestionale del proprio team; entrare e navigare sul sito del proprio team;
- A - utilizzare gli ausili linguistici a sua disposizione; utilizzare gli ausili tecnico-procedurali a sua disposizione;
- consultare i diversi canali di cui dispone per interagire con il cliente; raccogliere dal minigestionale le richieste pervenute da clienti o terzi; selezionare le richieste a lei/lui destinate.

Unità di reception (4 ore) a cura del docente economia aziendale / discipline turistico-aziendali:

- utilizzare il gestionale (semplificato) della struttura ricettiva simulata e, in particolare, sa:
 - interfacciarsi con l'agenzia (compreso l'invio di una offerta);
 - inserire/gestire le prenotazioni;
 - effettuare il check-in;
- B - inserire i dati del cliente in anagrafica;
- trasmettere i dati del cliente ad autorità ed enti;
- effettuare il check-out;
- redigere il conto per il cliente;
- provvedere all'incasso e all'emissione della ricevuta.

5.2. Moduli di *Interazione* (moduli 2a, 2b, 7a, 7b)

5.2.1. Funzioni. *L'allieva/o sa:*

¹¹ Di cui 2 ore in compresenza con la/il docente di inglese e 2 con la/il docente di tedesco/francese.

¹² Di cui 1 ora in compresenza con la/il docente di inglese e 1 in compresenza con la/il docente di tedesco/francese.

¹³ Di cui 1 ora in compresenza con la/il docente di inglese e 1 in compresenza con la/il docente di 2ª lingua comunitaria.

interagire a livello elementare con il (potenziale) cliente su Social Media Platform (SMP) nelle due lingue di lavoro straniere.	<i>Abilità: comprensione e produzione di testi scritti sincroni e asincroni</i>	presentarsi professionalmente, salutare/accomiatarsi formalmente;
		aggiornare su indicazione un'offerta online / una semplice comunicazione / annuncio (Web-Content-Care);
		informare il (potenziale) cliente attraverso la chat di una SMP su un singolo prodotto / una singola offerta anche con l'ausilio di presentation graphics;
		realizzare un digital flyer / una breve story per un prodotto / un'offerta e postare su SMP.
	<i>Abilità: comprensione e produzione di testi orali/audio/audio visivi sincroni e asincroni</i>	presentarsi professionalmente, salutare/accomiatarsi formalmente;
		richiedere e annotare le richieste del (potenziale) cliente;
		rispondere e fornire brevi informazioni telefonicamente, con videomessaggio o in videoconferenza al (potenziale) cliente su un prodotto / un'offerta;
		supportare il (potenziale) cliente nella navigazione online del sito / portale aziendale telefonicamente, con videomessaggio o semplice videotutorial.

5.2.2. Lessico specifico. *L'allieva/o utilizza il lessico di base relativo ai seguenti campi semantici:*

viaggi; mezzi di trasporto; vacanze in montagna; vacanze al lago; vacanze culturali; vacanze sportive; prenotazioni; offerte; pagamenti; attività nel tempo libero; wellness; luoghi in città; attrazioni turistiche; strutture ricettive: check-in/out; tipologie di camera; servizi; modalità di pagamento; stagionalità.

5.2.3. Strutture. *L'allieva/o sa:*

- utilizzare la *forma di cortesia* con i *pronomi personali* e gli *aggettivi possessivi* adeguati;
- costruire una frase *enunciativa/dichiarativa*, utilizzando il presente indicativo degli ausiliari, dei verbi pieni (separabili e inseparabili) e verbi modali;
- costruire una frase *enunciativa/dichiarativa* al passato e al futuro (nel modo indicativo);
- costruire una frase *imperativa/esortativa*, utilizzando il presente imperativo degli ausiliari, dei verbi pieni (separabili e inseparabili) e verbi modali;
- costruire una frase *interrogativa diretta*, utilizzando il presente indicativo degli ausiliari, dei verbi pieni (separabili e inseparabili) e verbi modali;
- utilizzare le principali congiunzioni coordinanti e subordinanti e costruire una frase subordinata.

5.2.4. Soft skills.. *L'allieva/o sa:*

interagire con i colleghi del team	comunicare verbalmente all'interno del team	registrare / comunicare / condividere informazioni all'interno del team
		proporre le proprie idee / soluzioni a/per tutto il team

	agire operativamente all'interno del team	supportare con le proprie competenze i colleghi del team in difficoltà
		implementare proposte / soluzioni condivise e approvate in team

5.3. Modulo di *Puffing* (moduli 4, 5 e 9)

I tre moduli di Puffing vengono svolti ciascuno da un/a docente di Diritto in presenza in blocchi di 2 ore di Lab con i relativi docenti di lingua titolari per un totale annuo di 6 ore (4 ore nel 1° quadrimestre e 2 ore nel 2° quadrimestre).

5.3.1. Competenze. *L'allieva/o sa:*

riconoscere le tipologie di pubblicità ingannevole secondo il D.lgs. 146/2007 (attuazione della direttiva 2005/29/CE sulla pubblicità ingannevole);
 applicare il D.lgs. 146/2007 alla propria produzione di materiale pubblicitario;
 reagire a richieste e offerte che disattendono il D.lgs. 146/2007.

5.3.2. Conoscenze. *L'allieva/o conosce:*

le più diffuse tipologie di inganno e, in particolare, il *puffing* (manipolazione dei termini; confronto incompleto; confronto incoerente; illustrazioni fuorvianti; falsa colorazione; angel dusting; "chemical free" / "senza sostanze chimiche"; bait-and-switch; "nessun rischio"; accettazione predefinita; prodotti inesistenti; aziende che si spacciano per altre; etc.);
 elementi del D.lgs. 146/2007 (attuazione della direttiva 2005/29/CE sulla pubblicità ingannevole).

5.4. Modulo di *Valutazione statistica* (moduli 3 e 8)

I moduli di Valutazione statistica 1 e Valutazione statistica 2 vengono svolti ciascuno da un docente di Matematica in presenza in un blocco di 2 ore di Lab con i relativi docenti di lingua titolari, per un totale annuo di 8 ore. Ciascun modulo di Valutazione si articola in due incontri. Per Valutazione 1 il primo incontro è previsto tra fine ottobre e inizio novembre e il secondo tra fine dicembre e inizio gennaio (1° quadrimestre); per Valutazione 2 il primo tra fine febbraio e inizio marzo e il secondo nella prima metà di maggio (2° quadrimestre).

5.4.1. Competenze e abilità. *L'allieva/o sa:*

individuare individualmente i propri punti di forza e di debolezza sulla base dell'analisi statistica dei dati relativi alla propria performance raccolti dal sito aziendale (questionario di gradimento del cliente);
 individuare *con i colleghi* i punti di forza e di debolezza del proprio *team* sulla base dell'analisi statistica dei dati relativi alla valutazione del servizio raccolti dal sito aziendale (questionario di gradimento del cliente);
 costruire e interpretare un diagramma (con *Fogli Google* o *Excel*) sulla base dei dati relativi alla valutazione del servizio raccolti dal sito aziendale (questionario di gradimento del cliente);
 individuare azioni di miglioramento a livello individuale e *di team*.

5.4.2. Conoscenze: *L'allieva/o conosce:*

elementi di analisi statistica.

5.5. Modulo di *Protezione dati* (moduli 6 e 10)

I moduli di Protezione dati 1 e Protezione dati 2 vengono svolti ciascuno da un docente di Informatica in presenza in un blocco di 2 ore di Lab con i relativi docenti di lingua titolari, per un totale annuo di 4 ore. Il modulo di Protezione dati si articola in due incontri. Per Protezione dati 1 il primo incontro è previsto tra novembre e dicembre (in ogni caso entro la fine del 1° quadrimestre) e il secondo tra marzo e aprile (in ogni caso entro la fine del 2° quadrimestre).

5.5.1. Competenze e abilità. *L'allieva/o sa:*
quali sono e dove sono i dati da proteggere;
redigere e gestire un registro di autorizzazioni;
proteggere un file, una cartella un accesso con password;
cambiare la password, registrarla e custodirla in sicurezza;
effettuare il backup e custodire le copie in sicurezza;
eliminare definitivamente un file.

5.5.2. Conoscenze: *L'allieva/o conosce:*
elementi di gestione informatica dei dati personali.

5.6. Modulo di *Grammatica Trasversale* (modulo GT)

Il modulo di Grammatica trasversale si articola in 10 incontri che vengono svolti dalla/dal docente di Italiano in presenza con i docenti di lingua straniera (5 ore con la/il docente di inglese e 5 ore con la/il docente di tedesco/francese, per un totale annuo di 10 ore). Pur avendo luogo nelle ore curricolari di lingua straniera e non nelle ore di Lab, gli incontri di Grammatica trasversale sono per contenuti e metodologia parte integrante delle attività laboratoriali.

5.6.1. Competenze. *L'allieva/o sa:*
individuare in una struttura sintattica elementare: nucleo, valenza, argomenti, circostanti, espansioni;
riconoscere nelle strutture di cui al punto 5.2.3 gli schemi ricorrenti e comuni alla lingua italiana e alle due lingue straniere di lavoro;
avvalersi nella produzione delle strutture di cui al punto 5.2.3 di schemi ricorrenti e comuni alla lingua italiana e alle due lingue straniere di lavoro;
ricercare somiglianze e analogie nelle lingue di lavoro straniere e nella lingua italiana e integrarle nel proprio metodo di apprendimento.

5.6.2. Conoscenze. *L'allieva/o conosce:*
- strutture sintattiche elementari;
- gli elementi di una struttura sintattica elementare: nucleo, argomenti, circostanti, espansioni;
- la coesione di una struttura sintattica elementare: valenza.

6. Metodologia

6.1. Per sviluppare attraverso la pratica laboratoriale le competenze indicate al punto 5.2.1 ci si avvale di un *approccio comunicativo-situazionale* improntato al *learning by doing*, finalizzato al *problem solving* e caratterizzato dal *code switching* (in particolare tra le lingue di lavoro straniere).

6.2. Nelle ore di *Lab* non si prevede alcun inserto frontale o teorico ma vengono proposte e svolte

esclusivamente attività pratiche e applicative, predisposte e facilitate dalle/dai docenti coinvolti.

6.3. Le abilità metalinguistiche e i contenuti morfosintattici e lessicali (di lingua comune) delle lingue di lavoro straniere vengono mediati e sviluppati nelle ore curricolari delle lingue straniere (vedi i rispettivi piani di lavoro dipartimentali) e, in prospettiva contrastiva, nel modulo di *Grammatica Trasversale* (vedi punto 5.5).

7. Organizzazione, mezzi, materiali

7.1. *L'agenzia viaggi online e la struttura ricettiva.* L'idea di base del *Lab* è quella di immettere l'allieva/o in un'agenzia viaggi online/online travel agency (OTA) simulata in G-Suite sul dominio dell'Istituto. A partire dal secondo anno in ciascuna classe viene attivata una struttura ricettiva, che sarà gestita a rotazione dai team delle agenzie. Durante il proprio turno di gestione della struttura ricettiva ciascun team sospenderà provvisoriamente le proprie attività d'agenzia.

7.2. *Ambiente di apprendimento virtuale.* Ogni agenzia simulata e la struttura ricettiva simulata è dotata di account, sito e gestionale propri, attraverso i quali gli operatori dell'agenzia o della struttura interagiscono con i clienti. Account, sito e gestionale costituiscono pertanto gli ambienti *virtuali* di lavoro delle allieve e degli allievi nel *Lab*.

7.3. *Ambiente di apprendimento reale.* Poiché le attività di *Lab* necessitano dell'utilizzo del computer e della rete, esse si svolgono esclusivamente in laboratorio linguistico o informatico, che fungono così da *open space*, dove ogni allieva/o-operatore lavora dalla propria postazione.

7.4. *Suddivisione della classe in team.* Ogni agenzia simulata, così come la struttura ricettiva simulata, è gestita da un *team*: il gruppo classe viene suddiviso dalle/dai docenti delle lingue di lavoro straniere in piccoli gruppi (idealmente di 3-5 allieve/i), che vanno a costituire i *team* delle agenzie e, a turno, quello della struttura ricettiva. Gli insegnanti individuano per ogni *team* anche un/a allievo/a come *responsabile d'agenzia* (che sarà anche il responsabile della struttura ricettiva).

7.5. *Compiti e ruoli nel team.* All'interno del proprio *team* (e della propria agenzia) ogni allieva/o-operatore si occupa in prevalenza di un ambito specifico (ad es., destinazioni di montagna, vacanze ai laghi, vacanze sportive, vacanze culturali, etc.) nel quale svolge individualmente le attività indicate nella tabella 7.12, colonna A. L'allieva/o responsabile d'agenzia o di struttura, oltre ad occuparsi del proprio ambito specifico, coordina le attività di gruppo svolte dal team (v. tabella 7.12, colonna G).

7.6. *L'interazione con la clientela.* L'interazione con i clienti avviene sia attraverso i diversi canali disponibili su account, sito e gestionale (mail, richieste, newsletter, chat, videochiamata, blog), sia, a turno, attraverso il telefono presente in aula (v. tabella 7.12, colonna *canale*).

7.7. *L'interazione con la struttura ricettiva.* L'interazione delle singole agenzie con la struttura ricettiva avviene attraverso i diversi canali disponibili su account, sito e gestionale (mail, richieste, newsletter, chat, videochiamata, blog, v. di seguito la tabella 7.12, colonna *canale*).

7.8. *La clientela delle agenzie.* Le/i docenti alimentano l'attività delle agenzie: assumendo il ruolo di clienti, stimolano i diversi team in laboratorio mediante l'invio di richieste nelle lingue di lavoro attraverso i diversi canali disponibili (v. la tabella al punto 7.12, colonna D). Le/i docenti inviano richieste specifiche per ciascun ambito di competenza in modo da coinvolgere individualmente tutti gli operatori del *team* in tutte e quattro le abilità linguistiche di base.

7.9. *La clientela della struttura ricettiva.* Le agenzie alimentano l'attività della struttura ricettiva: assumendo il ruolo di *partner*, stimolano la struttura in laboratorio mediante l'invio di richieste nelle lingue

di lavoro attraverso i diversi canali disponibili (v. la tabella al punto 7.12, colonna D).

7.10. *L'attività individuale in agenzia e in struttura ricettiva.* Le/gli allieve/i trovano le prime richieste asincrone (ad es.: mail, richiesta da sito, prenotazione di videoconsulenza, richiesta di acquisto) già in apertura del *Lab* sui canali del sito e in posta elettronica e si organizzano per lavorarle ed evaderle (*problem solving*) nella lingua in cui sono pervenute (v. la tabella al punto 7.12, colonna A). Ulteriori richieste sincrone (ad es.: chat, telefonata, videochiamata) pervengono a ciascun team in entrambe le lingue straniere nel corso delle due ore di *Lab*.

7.11. *L'attività di gruppo in agenzia e in struttura ricettiva.* L'allieva/a, che ha concluso le proprie attività individuali, si dedica al lavoro di gruppo (v. la tabella al punto 7.12, colonna G).

7.12. *Materiali.* Durante il modulo di *Formazione iniziale* vengono forniti alle/agli allieve/i:

- il *Manuale Operativo*, contenente a) le indicazioni tecnico-operative per interagire efficacemente con i clienti e con la struttura ricettiva; b) un glossario figurato e ordinato per aree semantiche; c) un frasario a supporto dell'interazione scritta e orale con i clienti e con la struttura ricettiva;
- la modulistica cartacea.

Materiali destinati al lavoro in gruppo vengono forniti ad hoc nel corso del quadrimestre.

7.12. Attività nel Lab					
S / A	canale	attività	D	A	G
S attività sincrone	S.1. telefono	telefonata in entrata	X		
		telefonata in uscita		X	
		annotazione e registrazione dati		X	
	S.2. videochiamata	prenotazione di videochiamata	X		
		interazione in <i>Meet</i>	X	X	
		annotazione e registrazione dati		X	
		impiego di presentation graphic		X	
	S.3. chat	interazione in chat	X	X	
		impiego di presentation graphic		X	
A attività asincrone	A.1. richiesta	richiesta in entrata	X		
		risposta in uscita		X	
	A.2. email	richiesta in entrata	X	X	
		in uscita	X	X	
		risposta in entrata	X	X	
		in uscita	X	X	
	A.3. catalogo	input	X		
		redazione guidata di una offerta: produzione ex novo			X
		story, flyer, prezzi, condizioni aggiornamento			X
	A.4. newsletter	sostituzione			X
		input	X		
		redazione guidata di una offerta: produzione ex novo			X
	A.5. blog	story, flyer, prezzi, condizioni aggiornamento			X
		sostituzione			X
		post	X		
	A.6. reception	risposta a post	X	X	
		inserimento prenotazioni	X		
		check-in	X		
inserimento dati in anagrafica		X			
trasmissione dati cliente		X			
check-out		X			
	redazione conto	X			

	incasso e ricevuta	X	
D = attività in capo alla/al docente; A = attività svolte individualmente dall'allieva/o; G = attività svolte dall'allieva/o in team			

8. Criteri e modalità di valutazione

8.1. In linea generale la valutazione si focalizza sul *processo* e non sul prodotto, dando peso all'*efficacia comunicativa* invece che alla correttezza formale. Non ci si aspetta dalle allieve e dagli allievi la correttezza formale di un parlante madrelingua ma il successo nella comunicazione dell'informazione. In una prospettiva di *learning by doing* e di *problem solving* è ammesso anche l'utilizzo degli ausili forniti dai docenti (in particolare quelli inclusi nel *Manuale Operativo*) per il raggiungimento di questo successo comunicativo.

8.2. La valutazione si baserà da un lato sulla performance del singolo allievo-operatore nel suo ambito specifico e dall'altro sulla sua collaborazione/cooperazione all'interno del proprio *team*. I contributi forniti nel corso del quadrimestre dal singolo allievo-operatore dall'account e sul sito della propria agenzia e su quello della struttura ricettiva finiscono automaticamente col costituire a fine periodo didattico un vero e proprio *portfolio* dell'allieva/o stessa/o (e, più in generale, del *team*).

8.3. Al termine del quadrimestre, sulla base delle osservazioni condotte in laboratorio e dell'analisi del *portfolio* di ciascuna allieva / ciascun allievo, gli insegnanti di SMT (AB24 e AA24/AD24) procederanno alla valutazione secondo lo schema al punto 8.4 e la griglia al punto 8.5.

8.4. Composizione della valutazione quadrimestrale

1	2	3	4
entro i Consigli di novembre e marzo	entro gli scrutini di fine 1° e 2° quadrimestre		
valutazione disciplinare congiunta competenze SMT nelle lingue straniere	valutazione disciplinare competenze SMT in inglese	valutazione disciplinare competenze SMT in tedesco / francese	valutazione <i>formativa</i>
griglia di valutazione al punto 8.5.	griglia di valutazione al punto 8.5.	griglia di valutazione al punto 8.5.	griglia di valutazione d'Istituto
valutazione <i>congiunta</i> dei due docenti SMT (AB24 e AA24/AD24)	valutazione del singolo docente SMT (AB24)	valutazione del singolo docente SMT (AA24/AD24)	valutazione <i>congiunta</i> dei due docenti di SMT (AB24 e AA24/AD24)

8.5. Griglia di valutazione

Interagire a livello elementare con il (potenziale) cliente su Social Media Platform (SMP) nelle due lingue di lavoro straniere.		4	5	6-7	8-9	10	P
<i>Abilità: comprensione e produzione di testi scritti sincroni e</i>	presentarsi professionalmente, salutare / accomiatarsi formalmente;	○	○	○	○	○	
	aggiornare su indicazione un'offerta online / una semplice comunicazione / annuncio (Web-Content-Care);	○	○	○	○	○	

<i>asincroni</i>	informare il (potenziale) cliente attraverso la chat di una SMP su un singolo prodotto / una singola offerta anche con l'ausilio di presentation graphics;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	realizzare un semplice digital flyer / una semplice story per un prodotto / una offerta standard e postare su SMP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<i>Abilità: comprensione e produzione di testi orali / audio / audiovisivi sincroni e asincroni</i>	presentarsi professionalmente, salutare / accomiarsi formalmente;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	richiedere dati e annotare le richieste del (potenziale) cliente;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	rispondere e fornire semplici informazioni telefonicamente, con videomessaggio o in videoconferenza al (potenziale) cliente su un prodotto / una offerta;	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	supportare il (potenziale) cliente nella navigazione online del sito / portale aziendale telefonicamente, con videomessaggio o semplice videotutorial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Interagire con i colleghi del team.		4	5	6-7	8-9	10	P
Comunicare verbalmente all'interno del team	registrare / comunicare / condividere informazioni all'interno del team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	proporre le proprie idee / soluzioni a/per tutto il team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Agire operativamente e all'interno del team	supportare con le proprie competenze i colleghi del team in difficoltà	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	implementare proposte / soluzioni condivise e approvate in team	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<i>Attribuzione del punteggio per singolo indicatore:</i> 4 = inefficace 5 = spesso inefficace 6-7 = parzialmente efficace 8-9 = prevalentemente efficace 10 = pienamente efficace							
		Voto (media punteggi raggiunti)					

9. Attività di recupero

Al bisogno saranno programmate per ciascun quadrimestre attività di recupero in itinere, in presenza e/o da remoto sulla piattaforma d'Istituto / Google Classroom.

10. Collegamenti con altre discipline e progetti pluridisciplinari

Parte integrante delle attività del *Lab* sono i moduli svolti in collaborazione con i Dipartimenti di *D.T.A.* (modulo di formazione iniziale); *Diritto* (moduli 4, 5 e 9); *Matematica* (moduli 3 e 8); *Informatica* (moduli 6 e 10) e *Italiano* (modulo GT).

Discipline Turistico-Aziendali: vedi punti 4 e 5.1.

Diritto: vedi punti 4 e 5.3.

Matematica: vedi punti 4 e 5.4.

Informatica: vedi punti 4 e 5.5.

Italiano: vedi punti 4 e 5.6.

11. Collegamento con *Educazione Civica e alla Cittadinanza*

Le sei ore di *Puffing* (v. punto 5.3) si configurano come modulo di *Educazione Civica e alla Cittadinanza*, svolto in ciascuna classe dal docente di Diritto (A046) in compresenza con i docenti di SMT. Al termine del 2° quadrimestre, sulla base della griglia di valutazione d'istituto del biennio, i docenti di SMT - sentito la/il docente di Diritto - assegnano congiuntamente il relativo voto di ECC.

12. Uscite didattiche

Vengono previste due uscite didattiche: 1) una visita aziendale da svolgersi presso una struttura ricettiva o un'agenzia turistica del territorio; 2) un'uscita didattica sul territorio finalizzata alla conoscenza di siti e località di interesse turistico del Trentino.

Ad inizio anno scolastico il Dipartimento di SMT individua gli obiettivi specifici, le destinazioni e i tempi delle due uscite didattiche.

Rovereto, 06.11.2023.