



ISTITUTO DI ISTRUZIONE  
SUPERIORE STATALE  
ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE

ISTITUTO TECNICO STATALE COMMERCIALE, per GEOMETRI e P.A.C.L.E. "Contardo Ferrini"  
ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE per SERVIZI COMMERCIALI, TURISTICI e della PUBBLICITA' "Leopoldo Franzosini"  
VERBANIA

## PIANO DI LAVORO (\*)

A.S. 2009 /10

### "C. Ferrini"

- Progetto E.R.I.C.A.
- Progetto Mercurio
- Progetto Cinque
  
- Liceo Tecnico Attività Gestionali
  
- Liceo Tecnico Costruzioni

### "L. Franzosini"

- Biennio Comune
- Biennio grafico pubblicitario
  
- Monoennio:  Gestione aziendale  
 Turistico  
 Grafico pubblicitario
  
- Post qualifica:  
 Gestione aziendale  
 Turistico  
 Grafico pubblicitario

**Disciplina:** Francese

**Classe:** 3° Operatore dell'Impresa turistica

**Sezione:** A

**Data:** 30-11-2009











**D. DESCRITTORI PREVISTI PER LA CERTIFICAZIONE FINALE DELLE COMPETENZE ACQUISITE NELL'ANNO SCOLASTICO**

**Modulo n°1 Titolo: “À l’agence, renseigner les clients”**

**DESCRITTORI**

**L’alunno, in situazioni simulate di lavoro in agenzia di viaggi, è in grado di dare informazioni generali facendo uso della lingua francese di specializzazione in modo autonomo, corretto e pertinente alle richieste**

**Modulo n°2 Titolo: “ À l’agence, réserver pour les clients”**

**DESCRITTORI**

**L’alunno, in situazioni simulate di lavoro in agenzia, deve saper interagire con il cliente di fronte alle sue esigenze di prenotazione viaggio e di biglietteria**

**Modulo n°3 Titolo: “ À l’hôtel, renseigner des clients”**

**DESCRITTORI**

**L’alunno, nella situazione lavorativa in albergo, deve essere in grado di far fronte oralmente e per iscritto con testi specifici, alle esigenze del cliente sulla prenotazione, sull’accoglienza e sulle informazioni alberghiere, comprese la modifica e la disdetta della prenotazione**

**Modulo n°4 Titolo: “Traiter une réclamation”**

**DESCRITTORI**

**L’alunno deve saper far fronte ad eventuali reclami del cliente ed a solleciti di pagamento**

**Modulo n°5 Titolo: “L’offre touristique des villes”**

**DESCRITTORI**

**L’alunno, in situazioni di lavoro, deve far fronte alle esigenze del cliente in merito alla presentazione di itinerari turistici nelle più importanti città d’arte italiane. Deve inoltre essere in grado di essere autonomo esprimendosi in una lingua francese corretta e pertinente alle situazioni lavorative che si svolgeranno al momento dello stage: in agenzia di viaggi, all’ufficio del turismo, in albergo, in campeggio.**