

Linee guida Ministeriali

Profilo in uscita

Il docente di “Laboratorio di servizi di Accoglienza Turistica” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale:

- riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio;
- applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;
- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità;
- padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.

Definizione di competenza

Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 2006, riproposta nel Documento tecnico connesso al Regolamento sull' adempimento dell'obbligo di Istruzione- Decreto 22 agosto 2007 n.139 e la Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 del Quadro Europeo delle Qualifiche e dei Titoli.

“Conoscenze”: indicano il risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche, relative a un settore di studio o di lavoro; le conoscenze sono descritte come teoriche e/pratiche.

“Abilità”: indicano le capacità di applicare conoscenze e di usare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi; le abilità sono descritte come cognitive (uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (che implicano l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).

“Competenze”: indicano la comprovata capacità di usare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e/o personale; le **competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.**

Primo biennio

COMPETENZE DI BASE

- utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio artistico e letterario.
- utilizzare e produrre testi multimediali.

La disciplina si sviluppa in stretta correlazione con gli insegnamenti dell'Area generale e d'indirizzo. Fondamentale appare la connessione con la lingua italiana e le lingue straniere. L'organizzazione di opportuni laboratori di simulazione consente agli studenti di verificare le abilità comunicativo-relazionali possedute.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

CONOSCENZE	ABILITÀ
<p>Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni.</p> <p>Modulistica elementare alberghiera, elementi base di corrispondenza alberghiera.</p> <p>Elementi base di menu.</p> <p>Il linguaggio tecnico alberghiero e le tecniche di accoglienza.</p> <p>Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.</p> <p>Le operazioni del ciclo cliente.</p> <p>Il front e back office: struttura del reparto, organigramma e mansioni.</p> <p>Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano.</p> <p>Elementi di base di vendita e assistenza clienti.</p> <p>Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico - ristorativo.</p> <p>Strutture ricettive, tipologie di aziende ristorative e le figure professionali.</p> <p>Risorse naturalistiche e i parchi del proprio territorio.</p> <p>Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona.</p> <p>Tecniche di comunicazione professionale.</p> <p>Il conto cliente.</p> <p>Gli arrangamenti alberghieri.</p> <p>La differenziazione dei prezzi in base alla tipologia di camere.</p> <p>La differenziazione dei prezzi in base alla stagionalità.</p>	<p>Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio.</p> <p>Presentare i prodotti/servizi offerti.</p> <p>Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente.</p> <p>Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente.</p> <p>Eseguire le operazioni relative alle fasi di ante e check-in del ciclo clienti.</p> <p>Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.</p> <p>Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia.</p> <p>Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte.</p> <p>Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici.</p> <p>Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere e interagire con il cliente.</p> <p>Impostare il conto di un cliente individuale.</p> <p>Redigere un listino prezzi di tipo alberghiero.</p>

Secondo biennio e quinto anno

COMPETENZE DI BASE

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera.
- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- Attuare strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto.
- Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera.
- Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.
- Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.
- Utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo. Nel quinto anno, in particolare, la risoluzione di casi e l'organizzazione di progetti in collaborazione con il territorio e con le imprese del settore, contribuisce all'orientamento degli studenti nella prospettiva della transizione al mondo del lavoro o dell'acquisizione di ulteriori specializzazioni o titoli di studio a livello post secondario.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

SECONDO BIENNIO

CONOSCENZE	ABILITÀ
<p>Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi.</p> <p>Organizzazione dell'impresa individuale e delle catene alberghiere.</p> <p>Canali di distribuzione del prodotto turistico e iniziative promozionali delle strutture turistico-alberghiere.</p> <p>Sistema di gestione del servizio alberghiero.</p> <p>Ecoturismo.</p> <p>Software di settore.</p> <p>Normative nazionali e comunitarie di settore relative alla sicurezza e alla tutela ambientale.</p>	<p>Simulare le procedure connesse alle fasi del ciclo clienti, utilizzando strumenti digitali e applicativi specifici.</p> <p>Simulare la costituzione e l'organizzazione di imprese individuali e societarie.</p> <p>Simulare il funzionamento in rete di imprese turistico-alberghiere.</p> <p>Elaborare progetti per la distribuzione del prodotto turistico attraverso canali diversi.</p> <p>Simulare la gestione dei servizi al cliente e i ruoli in relazione ai livelli di responsabilità operativa.</p> <p>Realizzare un pacchetto turistico valorizzando l'ambiente e le risorse culturali del territorio.</p> <p>Gestire i rischi connessi al lavoro e applicare misure di prevenzione.</p>

QUINTO ANNO

CONOSCENZE	ABILITÀ
<p>Piano di marketing.</p> <p>Vendita del prodotto turistico.</p> <p>Fasi operative dell'impresa turistico-ricettiva.</p> <p>Software di settore.</p> <p>Lessico e fraseologia di settore anche in lingua straniera.</p>	<p>Progettare piani di marketing ipotizzando casi significativi riferiti a imprese turistico-ricettive.</p> <p>Progettare pacchetti turistici utilizzando coerenti strategie di vendita.</p> <p>Progettare laboratori d'impresa con riferimento alle fasi di costituzione, organizzazione e funzionamento di significative realtà aziendali.</p> <p>Utilizzare il lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera.</p>

Linee generali di programmazione dell'Istituto

Finalità della disciplina

Il docente di “Laboratorio di servizi di Accoglienza Turistica” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale:

- riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali;
- cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio;
- essere sensibili alle differenze di cultura e di atteggiamento dei destinatari, al fine di fornire un servizio il più possibile personalizzato;
- sviluppare ed esprimere le proprie qualità di relazione, comunicazione, ascolto, cooperazione e senso di responsabilità nell'esercizio del proprio ruolo;
- svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità;
- contribuire a soddisfare le esigenze del destinatario, nell'osservanza degli aspetti deontologici del servizio;
- applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio;
- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità;
- padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio.

PROGRAMMAZIONE CURRICOLARE PER COMPETENZE

PRIMO BIENNIO

BLOCCO TEMATICO 1 - Promuovere il turismo nel proprio territorio.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Definizione di turismo• Linguaggio tecnico turistico• Risorse naturalistiche del proprio territorio• Località d'arte e d'interesse turistico significative della zona	<ul style="list-style-type: none">• Individuare le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia• Identificare le risorse ambientali del proprio territorio• Individuare le risorse storico – artistiche e culturali del proprio territorio	<ul style="list-style-type: none">• Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche e artistiche presenti nel proprio territorio.

BLOCCO TEMATICO 2 - Le strutture ricettive.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Caratteristiche e articolazioni del sistema turistico ristorativo.• Strutture ricettive.	<ul style="list-style-type: none">• Identificare le strutture ricettive e di ospitalità.• Riconoscere le differenze tra i vari tipi di struttura ricettiva.	<ul style="list-style-type: none">• Individuare le motivazioni che portano il turista alla scelta di una determinata tipologia ricettiva.

BLOCCO TEMATICO 3 - I servizi e l'organizzazione dell'hotel.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Gli spazi e i reparti di un hotel.• I servizi alberghieri principali e complementari.• Le principali figure professionali di un hotel	<ul style="list-style-type: none">• Identificare le caratteristiche essenziali degli spazi e dei servizi di un hotel• Distinguere le diverse tipologie di sistemazione alberghiera.• Decodificare un semplice organigramma d'albergo.	<ul style="list-style-type: none">• Acquisire la consapevolezza degli spazi, dei servizi e della struttura organizzativa di un albergo.

BLOCCO TEMATICO 4 - Il front office e il back office.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Il reparto front office e back office con relativi spazi e attrezzature.• Le diverse risorse umane che operano all'interno del front office.• La divisa e le norme di comportamento.	<ul style="list-style-type: none">• Identificare e utilizzare i principali strumenti e le attrezzature presenti nel settore.• Riconoscere le figure e le funzioni del personale di front office.• Identificare le doti fondamentali degli addetti al front office.	<ul style="list-style-type: none">• Essere consapevole del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato.

BLOCCO TEMATICO 5 - La comunicazione in hotel.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Le funzioni della comunicazione.• La comunicazione al front office.• La comunicazione telefonica.	<ul style="list-style-type: none">• Gestire un semplice dialogo al front office.• Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al telefono.	<ul style="list-style-type: none">• Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite sia al banco sia al telefono utilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni.

BLOCCO TEMATICO 6 - La comunicazione scritta in albergo.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• La comunicazione scritta.• Varie tipologie di menu.• Elementi di corrispondenza alberghiera.	<ul style="list-style-type: none">• Cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione professionale scritta.• Elaborare un semplice menu.• Elaborare una semplice lettera, fax, ed e-mail di risposta.	<ul style="list-style-type: none">• Gestire le comunicazioni scritte dell'albergo scegliendo opportunamente gli strumenti più adatti a seconda della situazione.

BLOCCO TEMATICO 7 - La prenotazione

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Le operazioni del ciclo cliente.• Gli arrangiamenti alberghieri.• Tecniche elementari di prenotazione.• Modulistica elementare alberghiera.	<ul style="list-style-type: none">• Eseguire le operazioni della fase ante.• Decodificare un semplice listino prezzi.	<ul style="list-style-type: none">• Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia di prenotazione.

BLOCCO TEMATICO 8 - Il check - in.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• La procedura di check in.• Le registrazioni di legge.	<ul style="list-style-type: none">• Accogliere clienti con prenotazione e senza prenotazione.• Compilare correttamente la modulistica del check in.	<ul style="list-style-type: none">• Gestire in modo consapevole la fase del check in, utilizzando gli strumenti e la modulistica di settore.

BLOCCO TEMATICO 9 - Il live - in.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• I servizi offerti dall'albergo e dal territorio.• Le responsabilità dell'albergatore per gli oggetti consegnati in custodia,• Il conto d'albergo e la maincourante.	<ul style="list-style-type: none">• Fornire informazioni agli ospiti.• Compilare correttamente la modulistica del live-in.• Assistere il cliente durante la sua permanenza	<ul style="list-style-type: none">• Assistere il cliente durante la permanenza in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato e fornendo le informazioni richieste.

BLOCCO TEMATICO 10 - Il check out.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• I principali mezzi di pagamento.• La ricevuta fiscale e la fattura.	<ul style="list-style-type: none">• Compilare una semplice ricevuta fiscale e una fattura.• Congedarsi dal cliente con una comunicazione appropriata.	<ul style="list-style-type: none">• Gestire la fase del check - out, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia.

PROGRAMMAZIONE CURRICOLARE PER COMPETENZE SECONDO BIENNIO E QUINTO ANNO

BLOCCO TEMATICO 1 - Lavorare al front office.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Il ruolo e le funzioni del receptionist.• Il regolamento di settore.• Il linguaggio professionale e tecniche.• Le principali procedure delle diverse fasi operative.	<ul style="list-style-type: none">• Sapersi presentare in modo adeguato• Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela.• Essere in grado di compilare correttamente la modulistica di settore.	<ul style="list-style-type: none">• Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa ricettiva e saper interagire sia con la clientela sia con i colleghi degli altri reparti.• Essere in grado di organizzare autonomamente il proprio lavoro nella diverse fasi operative.

BLOCCO TEMATICO 2 - La gestione della moderna azienda alberghiera.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Le norme giuridiche che disciplinano i rapporti tra albergatore e cliente.• Le sanzioni previste in caso di inadempienza.• Le caratteristiche tipologiche delle diverse strutture ricettive.	<ul style="list-style-type: none">• Riconoscere le responsabilità connesse con l'attività alberghiera.• Decodificare l'organigramma di una struttura ricettiva.	<ul style="list-style-type: none">• Simulare l'apertura di un albergo tenendo in considerazione le responsabilità connesse con l'attività alberghiera.• Elaborare l'organigramma di un'impresa di medie dimensioni.

BLOCCO TEMATICO 3 - La distribuzione del prodotto turistico.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Gli attori del mercato turistico.• I diversi canali di distribuzione.	<ul style="list-style-type: none">• Classificare gli attori del turismo.• Classificare i canali di distribuzione	<ul style="list-style-type: none">• Scegliere il canale distributivo più appropriato per un prodotto turistico.• Scegliere il sistema di promozione più indicato per commercializzare un prodotto turistico.

BLOCCO TEMATICO 4 - La valorizzazione dell'ambiente e del territorio.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica.• Gli eventi legati alle tradizioni e al folklore.• I prodotti tipici del proprio territorio.	<ul style="list-style-type: none">• Individuare i prodotti tipici di una località, identificandone le principali caratteristiche.	<ul style="list-style-type: none">• Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio.• Consigliare agli ospiti gli eventi e i prodotti più rilevanti legati alle tradizioni della zona in base ai diversi gusti e interessi.

BLOCCO TEMATICO 5 - La gestione della clientela.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• La suddivisione tipologica della clientela d'albergo.• I servizi offerti dalle strutture ricettive.	<ul style="list-style-type: none">• Identificare i bisogni di ogni singolo target.• Utilizzare gli strumenti della comunicazione verbale e non verbale.	<ul style="list-style-type: none">• Essere in grado di interagire con l'ospite nel modo più corretto.• Proporre all'ospite il servizio più adeguato alle sue esigenze.

BLOCCO TEMATICO 6 - Le risorse umane in albergo.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Le mansioni del direttore delle risorse umane.• Le diverse fasi di un colloquio di lavoro.	<ul style="list-style-type: none">• Classificare le varie figure professionali del settore turistico.• Elaborare il proprio curriculum vitae Europass.• Redigere una lettera di risposta a una proposta di lavoro.	<ul style="list-style-type: none">• Essere in grado di orientarsi nella ricerca del posto di lavoro più adatto alle proprie aspettative e capacità.• Sapersi presentare per un colloquio di lavoro.

BLOCCO TEMATICO 7 - Il marketing per il turismo.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Il marketing turistico.• Il marketing dei servizi.• Il marketing relazionale.• La certificazione di qualità in albergo.	<ul style="list-style-type: none">• Decodificare gli elementi che caratterizzano il mercato turistico di una località.• Redigere una relazione tecnica.	<ul style="list-style-type: none">• Elaborare iniziative promozionali sulla base delle caratteristiche del mercato turistico di riferimento.

BLOCCO TEMATICO 8 - La vendita del prodotto turistico.

Conoscenze	Abilità	Competenze
<ul style="list-style-type: none">• Il revenue management.• La gestione delle vendite.• Le tecniche di pricing.	<ul style="list-style-type: none">• Analizzare l'andamento della domanda turistica.• Distinguere e applicare in modo opportuno le diverse tecniche di vendita.• Decodificare e applicare diverse tipologie di listini prezzi.	<ul style="list-style-type: none">• Pianificare strategie di commercializzazione dei servizi alberghieri utilizzando gli strumenti di revenue management e le tecniche di pricing più adeguate.

ARGOMENTO	SAPERI ESSENZIALI
Classi prime	
Il turismo	<p>Conoscere la definizione di turismo e le tipologie di viaggiatori.</p> <p>Conoscere la terminologia specifica.</p> <p>Acquisire consapevolezza delle attrattive naturali, storiche presenti nel proprio territorio (fondamentalmente Comacchio, Lidi).</p> <p>Conoscere la definizione e le caratteristiche della domanda e dell'offerta turistica in riferimento ai bisogni e ai beni turistici.</p>
La strutture ricettive	<p>Identificare le principali tipologie di strutture ricettive.</p> <p>Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive.</p>
I servizi e l'organizzazione dell'hotel	<p>Conoscere gli spazi e i reparti dell'hotel.</p> <p>Conoscere i principali servizi alberghieri complementari.</p> <p>Conoscere le principali figure professionali di un hotel.</p>
Il front office e il back office	<p>Conoscere la struttura del front office e del back office.</p> <p>Indossare la divisa prevista per le esercitazioni pratiche in laboratorio e curare la propria igiene personale.</p> <p>Saper individuare i principali compiti del personale di front office.</p>
La comunicazione	<p>Essere in grado di applicare le principali regole della comunicazione professionale al banco e al telefono.</p>
Il ciclo cliente	<p>Conoscere le fasi del ciclo cliente e le operazioni di base della fase ante e del check in.</p>
Le ICT	<p>Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel.</p> <p>Utilizzare internet per ricerche didattiche.</p> <p>Saper utilizzare le google app for education.</p>
Classi seconde	
La comunicazione	<p>Conoscere le funzioni della comunicazione.</p> <p>Essere in grado di decodificare semplici messaggi scritti e di elaborare una semplice risposta.</p> <p>Essere in grado di elaborare graficamente un menu con l'utilizzo delle ICT.</p>
Il front office	<p>Conoscere il regolamento di settore, adottare un comportamento consono al ruolo ricoperto e presentarsi adeguatamente abbigliati.</p> <p>Indossare la divisa prevista per le esercitazioni pratiche in laboratorio e curare la propria igiene personale.</p>
Il ciclo cliente	<p>Conoscere il ciclo cliente e le operazioni di base di ciascuna fase.</p>
Il territorio	<p>Identificare le risorse storico artistiche e culturali del proprio territorio.</p>
Le ICT	<p>Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel, Power Point.</p> <p>Utilizzare internet per ricerche didattiche.</p> <p>Saper utilizzare le google app for education.</p>

ARGOMENTO	SAPERI ESSENZIALI
Classi terze	
Il front office	<p>Indossare la divisa prevista per le esercitazioni pratiche in laboratorio e curare la propria igiene personale.</p> <p>Saper comunicare in modo semplice e corretto con l'ospite.</p> <p>Saper utilizzare i principali strumenti di lavoro nelle diverse fasi operative.</p> <p>Svolgere i compiti e le esercitazioni pratiche assegnate puntualmente e con precisione.</p> <p>Saper accogliere correttamente il cliente ed essere in grado di rispondere al telefono.</p>
Il territorio	<p>Conoscere le peculiarità che caratterizzano una destinazione turistica.</p> <p>Saper consigliare prodotti tipici del proprio territorio.</p>
Le aziende alberghiere	<p>Conoscere le caratteristiche delle aziende alberghiere.</p> <p>Conoscere le procedure per aprire un hotel.</p> <p>Conoscere le responsabilità dell'albergatore.</p> <p>Conoscere le norme di sicurezza in hotel.</p>
La distribuzione del prodotto turistico	<p>Conoscere il prodotto turistico e le sue peculiarità.</p> <p>Identificare i canali di distribuzione del prodotto turistico.</p> <p>Saper elaborare un semplice itinerario turistico.</p> <p>Conoscere le principali tipologie di agenzie di viaggi.</p> <p>Conoscere le attività svolte dalle agenzie di viaggi e dai tour operator.</p>
La comunicazione	<p>Saper ideare, elaborare ed impaginare un menu, una semplice lettera, un'e-mail.</p> <p>Curare il layout del menu per un evento speciale.</p>
Le ICT	<p>Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel, Power Point.</p> <p>Utilizzare internet per ricerche didattiche.</p> <p>Conoscere le funzioni base di un software di gestione alberghiera.</p> <p>Saper utilizzare le google app for education.</p>
L'alternanza scuola lavoro	<p>Integrarsi positivamente in azienda.</p> <p>Essere in grado di svolgere le principali mansioni di settore.</p> <p>Saper elaborare il proprio curriculum vitae formato Europass.</p>

ARGOMENTO	SAPERI ESSENZIALI
Classe quarta	
Le imprese turistiche	<p>Indossare la divisa prevista per le esercitazioni pratiche in laboratorio e curare la propria igiene personale.</p> <p>Saper comunicare in modo semplice e corretto con il turista.</p> <p>Essere in grado di accogliere il cliente scegliendo servizi adeguati alle sue esigenze.</p> <p>Conoscere le tipologie di imprese turistiche, le loro caratteristiche e le loro attività.</p> <p>Decodificare il contratto di vendita di un pacchetto turistico.</p> <p>Essere in grado di gestire i rapporti tra agenzia di viaggi e albergo.</p>
I vettori	<p>Essere in grado di consigliare al cliente l'itinerario di viaggio utilizzando il mezzo di trasporto più adatto.</p> <p>Essere in grado di ricercare correttamente e consigliare orari di navi, aerei, traghetti e treni.</p>
La valorizzazione del territorio	<p>Elaborare itinerari tematici finalizzati alla valorizzazione del territorio.</p> <p>Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile sulla base delle esigenze di specifici target di clientela.</p> <p>Consigliare agli ospiti gli eventi e i prodotti più rilevanti della zona in base alle esigenze del turista.</p>
Le iniziative promozionali	<p>Saper consigliare all'ospite i servizi interni ed esterni all'hotel più adatti a soddisfare le sue esigenze.</p> <p>Essere in grado di creare un pacchetto turistico.</p>
Il turismo sostenibile	<p>Elaborare un itinerario in linea con le regole del turismo sostenibile.</p> <p>Comprendere l'importanza della tutela dell'ambiente.</p>
Le ICT	<p>Saper utilizzare con dimestichezza i principali software del pacchetto MS office: Word, Excel, Power Point.</p> <p>Utilizzare internet per ricerche didattiche.</p> <p>Conoscere le funzioni di un software di gestione alberghiera applicate all'intero ciclo cliente.</p> <p>Saper utilizzare le google app for education.</p>
L'alternanza scuola lavoro	<p>Integrarsi positivamente in azienda.</p> <p>Essere in grado di svolgere le principali mansioni di settore.</p> <p>Saper elaborare il proprio curriculum vitae formato Europass.</p>

PERCORSO IeFP

La linee guida individuate dal dipartimento, fanno riferimento alla programmazione prevista dal sistema IeFP per l'Operatore della promozione ed accoglienza turistica e, si indicano di seguito, le unità di competenza previste dall'indirizzo di figura.

Descrizione sintetica. L'Operatore della promozione ed accoglienza turistica è in grado di promuovere l'offerta turistica di un'area, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva.

UNITÀ DI COMPETENZA	CAPACITÀ (ESSERE IN GRADO DI)	CONOSCENZE (CONOSCERE)
1. Gestione informazioni turistiche	interpretare il contesto territoriale in ordine alle potenzialità di strutture e servizi utili per i turisti	<ul style="list-style-type: none"> • le strutture turistiche ricettive: tipologie, servizi, ecc. • geografia turistica del territorio • storia del territorio e dei beni artistici locali • lingua straniera parlata e scritta a livello elementare • informatica di base e servizi internet (navigazione, ricerca informazioni sui principali motori di ricerca, posta elettronica) • principali software per la gestione dei flussi informativi • tecniche di comunicazione e relazione con il cliente • tecniche di promozione e vendita • tecniche di archiviazione e • classificazione manuale e digitale delle informazioni • la qualità del servizio nelle imprese turistiche: comportamenti professionali, indicatori, ecc. • principi comuni e aspetti applicativi della legislazione vigente in materia di sicurezza • la sicurezza sul lavoro: regole e modalità di comportamento (generali e specifiche)
	individuare e stimare le migliori fonti da cui trarre le informazioni e i successivi aggiornamenti	
	selezionare le informazioni da acquisire sull'offerta di iniziative, itinerari, strutture, ecc.	
	applicare tecniche per la raccolta, l'organizzazione, l'archiviazione delle informazioni	
2. Promozione prodotto turistico	interpretare le esigenze di informazioni del turista	
	valutare alternative relativamente a itinerari, iniziative, soluzioni per il soggiorno, ecc.	
	adottare stili e tecniche di comunicazione appropriate per l'erogazione di informazioni turistiche anche in lingua straniera	
3. Assistenza clienti	individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica in area	
	individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva	
	interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno	
	adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti	
4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno	valutare la disponibilità di soluzioni di soggiorno interrogando i programmi in uso per la gestione delle prenotazioni	
	applicare le procedure in uso per la registrazione delle prenotazioni, degli arrivi e delle partenze	
	adottare modalità di acquisizione e registrazione degli addebiti dei clienti	

INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE DELLE UNITÀ DI COMPETENZA

UNITÀ DI COMPETENZA	OGGETTO DI OSSERVAZIONE	INDICATORI	RISULTATO ATTESO	MODALITÀ
1. Gestione informazioni turistiche	le operazioni di gestione delle informazioni turistiche	<ul style="list-style-type: none"> • acquisizione e archiviazione delle informazioni cartacee, informatizzate, da banche dati • organizzazione del materiale informativo in funzione della sua diffusione • aggiornamento delle fonti da cui trarre informazioni 	informazioni sull'offerta turistica del territorio organizzate e archiviate secondo criteri di fruibilità e disponibilità di aggiornamento	Prova pratica in situazione
2. Promozione prodotto turistico	le operazioni di promozione del prodotto turistico	<ul style="list-style-type: none"> • presentazione di itinerari, visite guidate, ecc. nel territorio • attivazione di contatti esterni per accertarsi di disponibilità di soggiorno 	proposte informative rispondenti alle esigenze del turista	
3. Assistenza clienti	le operazioni di assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> • servizio al cliente durante l'intero soggiorno all'interno della struttura • erogazione di informazioni riguardo a servizi turistici del territorio • gestione dei reclami 	qualità del servizio: soddisfazione del cliente	
4. Trattamento pratiche amministrative di soggiorno	le operazioni di trattamento delle pratiche amministrative di soggiorno	<ul style="list-style-type: none"> • evasione delle prenotazioni • registrazione degli arrivi e delle partenze • manutenzione degli spazi dedicati all'accoglienza 	pratiche amministrative di soggiorno evase	

PARAMETRI DI VALUTAZIONE

Il percorso di studi si caratterizza per una solida base di istruzione generale e tecnico-professionale, che consente agli studenti di sviluppare, in una dimensione operativa, saperi e competenze necessari per rispondere alle esigenze formative del settore accoglienza turismo considerato nella sua dimensione sistemica per un rapido inserimento nel mondo del lavoro e per l'accesso all'università e all'istruzione e formazione tecnica superiore

Nel mondo del turismo, simbolo per eccellenza di relazioni, elemento di primaria importanza nella "produzione del servizio" diventa il personale, "l'interfaccia" col cliente, colui che dà un volto all'impresa e che la rende viva.

L'avvento di Internet e delle nuove tecnologie web-based ha determinato una vera rivoluzione nel comparto dell'intermediazione turistica. Il contatto con il cliente, avviene attraverso il front office e rappresenta un momento estremamente importante e delicato per la vendita del pacchetto turistico o del singolo servizio.

È quindi imprescindibile la sinergia tra tutte le discipline del curriculum poiché tutte le materie possono essere complementari e essenziali all'interno di un indirizzo, quello turistico, che fonda la sua ragion d'essere sulla capacità di relazionarsi, di conoscere i bisogni dei clienti, le loro caratteristiche e tipicità in un'ottica olistica e globale; la figura lavorativa che tale piano di studi forma è quella di un professionista attento, esperto, duttile e rigoroso, capace di inquadrare l'utenza che ha di fronte e di fornirgli un servizio adeguato.

La vastità di elementi di misurazione, tipica di questa disciplina, permetterà di testare il conseguimento delle competenze.

Per i futuri professionisti dell'intero comparto turistico, la disciplina, l'ordine ed il comportamento, in generale, saranno oggetto di particolare attenzione al fine di ottenere l'autocontrollo, la responsabilizzazione nella conduzione delle operazioni assegnate e nelle relazioni interpersonali anche tra docente e discente.

Trasgressioni in questo campo saranno da considerarsi inadatte alla professione, al corretto modo di affrontare la disciplina, il percorso di studi e, quindi, si ripercuoteranno su una valutazione non positiva del profitto.

Nella valutazione, si terrà inoltre conto della continuità dell'impegno nelle attività scolastiche ed extrascolastiche, della partecipazione al dialogo educativo, della capacità di autocorrezione.

In particolare la valutazione si baserà sui seguenti parametri:

- valutazione oggettiva derivante dalle prove di verifica effettuate;
- progressione negli apprendimenti;
- acquisizione dei saperi essenziali;
- quantità e qualità delle informazioni possedute;
- coerenza e coesione delle informazioni riportate;
- uso del registro linguistico adeguato;
- capacità di argomentare;
- capacità di affrontare con metodo critico un tema;
- uso corretto della terminologia specifica di settore.
- rispetto delle consegne e delle regole;
- partecipazione all'attività didattica;
- dimostrare di avere sufficiente padronanza delle conoscenze, abilità e competenze previste dalla programmazione di dipartimento e dalle linee guida Ministeriali.

Le indicazioni nazionali per il curricolo insistono sulla centralità della persona. Il POF dell'I.I.S. "R. Brindisi" recepisce in toto le indicazioni del curricolo nazionale e, tra gli obiettivi educativi e didattici generali, evidenzia come la valutazione degli alunni debba "tenere conto della situazione di partenza, nonché dei progressi rilevati rispetto agli obiettivi dell'area cognitiva e non cognitiva". La valutazione del livello di apprendimento verrà effettuata in itinere, in modo graduale, attraverso le esercitazioni svolte in laboratorio, e tenendo conto degli interventi personali degli alunni durante tutta l'attività didattica.

I progressi nell'apprendimento saranno rilevati attraverso un'osservazione sistematica in classe, in laboratorio e, specie nel secondo biennio, in azienda, nell'esecuzione dei lavori proposti e con domande guida.

Per quanto riguarda il comportamento il campo di osservazione e valutazione riguarderà l'area della consapevolezza e della responsabilità relativamente ai seguenti termini di raffronto:

- portare a termine con affidabilità gli impegni presi;
- rispettare le regole convenute;
- aiutare i compagni nel superare le difficoltà (utilizzando anche la metodologia peer education);
- assumersi la responsabilità dei propri doveri di alunno.

Per la valutazione ci si avvarrà della seguente scala di valutazione.

Voto	Giudizio	Descrittori
3	Preparazione nulla	L'alunno rifiuta sistematicamente di sottoporsi alle verifiche, oppure dichiara di non saper rispondere ai quesiti proposti.
4	Gravemente insufficiente	Gravissime lacune nelle competenze e nella conoscenza dei contenuti, uso notevolmente scorretto degli strumenti linguistico espressivi, rilevante difficoltà nell'organizzazione logica, scarsa pertinenza nello svolgimento delle consegne.
5	Insufficiente	Conoscenze e competenze frammentarie e non organizzate, linguaggio incerto, poco appropriato, errori di comprensione, preparazione mnemonica e senza rielaborazione, analisi non sempre pertinenti.
6	Sufficiente	Conoscenze e competenze essenziali, linguaggio accettabile anche se non sempre appropriato, analisi corrette sotto la guida dell'insegnante.
7	Discreto	Conoscenze e competenze sostanzialmente complete, linguaggio appropriato, adeguata capacità d'analisi e sintesi, autonomia nell'organizzazione dello studio.
8	Buono	Conoscenze e competenze complete, articolate e precise, linguaggio ricco e appropriato, capacità di analisi e di sintesi efficace, autonomia ed efficacia nell'organizzazione personale delle conoscenze acquisite.
9	Ottimo	Conoscenze e competenze complete, precise ed approfondite, registro linguistico corretto, specifico ed articolato, notevoli capacità critiche ed espositive, apporti personali e creativi, completa autonomia organizzativa.
10	Eccellente	Conoscenze complete, approfondite, coordinate. Rielaborazione corretta e approfondita in modo autonomo, completo e critico. Applicazione autonoma e corretta delle conoscenze, con esposizione fluida e utilizzo di linguaggio appropriato. Livello avanzato di competenza raggiunto. Piena padronanza e senso critico delle conoscenze ed abilità acquisite.