



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"GIOVANNI GIOLITTI"



I.T. TECNICO PER IL TURISMO
I.P. SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA

Via Alassio, 20 - 10126 - TORINO Tel. 0116635203 - 0116963017

COD. MECC.: TOIS04200N C.F.: 80098950019

e-mail: tois04200n@istruzione.it pec: tois04200n@pec.istruzione.it

www.istitutogiolitti.edu.it

a.s. 2021/2022

PIANO di LAVORO del DIPARTIMENTO di ACCOGLIENZA TURISTICA

(Insegnamento di Area di Indirizzo)

Classe ☐ Prima ☐ Seconda

Classe ☐ Terza ☒ Quarta ☐ Quinta

☐ **Enogastronomia:** esperto della gastronomia del gusto e del benessere

☐ **Servizi di sala e Vendita:** esperto di Mixology e Sommellerie

☒ **Accoglienza turistica:** esperto del settore turistico – ricettivo del territorio

COMPETENZE CORRELATE

trasversali rispetto a quelle dell'Area di indirizzo

1 - COMPETENZE CHIAVE EUROPEE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE

si fa riferimento al documento europeo 'Raccomandazione' del 22 maggio 2018 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento.

Competenza Chiave n. 1 Descrizione: alfabetica funzionale

Competenza Chiave n. 2 Descrizione: multilinguistica

Competenza Chiave n. 4 Descrizione: digitale

Competenza Chiave n. 5 Descrizione: personale, sociale e capacità di imparare a imparare

Competenza Chiave n. 6 Descrizione: in materia di cittadinanza

Competenza Chiave n. 8 Descrizione: in materia di consapevolezza ed espressione culturale

2 - COMPETENZE DI AREA GENERALE

Si fa riferimento all'allegato B delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento.

Per le classi del BIENNIO riportare la descrizione corrispondente al livello QNQ 2; per le classi TERZE al livello QNQ 3; per le classi QUARTE al livello QNQ 3/4.

Competenza di Area Generale n. 1 Descrizione: Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali in ambito familiare, scolastico e sociale.

Competenza di Area Generale n. 2 Descrizione: 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.

Competenza di Area Generale n. 3 Descrizione: Acquisire informazioni sulle caratteristiche geomorfologiche e antropiche del territorio e delle sue trasformazioni nel tempo, applicando strumenti e metodi adeguati.

Competenza di Area Generale n. 4 Descrizione: 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.

Competenza di Area Generale n. 5 Descrizione: Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro.

- Competenza di Area Generale n. 6 Descrizione: Acquisire informazioni sulle testimonianze artistiche e sui beni ambientali del territorio di appartenenza utilizzando strumenti e metodi adeguati.
- Competenza di Area Generale n. 7 Descrizione: Individuare e utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.
- Competenza di Area Generale n. 8 Descrizione: Utilizzare i principali dispositivi individuali e servizi di rete nell'ambito della vita quotidiana e in contesti di studio circoscritti rispettando le norme in materia di sicurezza e privacy.
- Competenza di Area Generale n. 11 Descrizione: Utilizzare gli strumenti tecnologici affidati avendo cura della sicurezza, della tutela della salute nei luoghi di lavoro e della dignità della persona, nel rispetto della normativa di riferimento e sotto supervisione.

COMPETENZE DI INDIRIZZO

si fa riferimento all'Allegato C delle Linee guida agosto 2019 e a quanto concordato nella riunione dei coordinatori di dipartimento

NB: nell'individuazione delle competenze, gli insegnamenti coinvolti nella seconda prova fanno riferimento ai documenti ministeriali "QdR" (Quadri di riferimento) che contengono i nuclei tematici oggetto della seconda prova stessa (<https://www.miur.gov.it/-/esami-di-stato-del-secondo-ciclo-di-istruzione-a-s-2018-2019-d-m-769-del-26-novembre-2018>)

| COMPETENZA di INDIRIZZO n. 11 | | | |
|---|--|---|---|
| Descrizione della competenza in uscita: “Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche..” | | | |
| Competenza INTERMEDIA relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida | Contenuti 1. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Collaborare attraverso l'utilizzo di tecniche tradizionali ed innovative, alla lavorazione, organizzazione e commercializzazione di prodotti e servizi all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, rispondendo adeguatamente alle mutevoli esigenze del contesto produttivo di riferimento.” | Partecipare alla pianificazione di attività promozionali e pubblicitarie delle nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche utilizzando tecniche e strumenti di presentazione e promozione del prodotto/servizio. | Tecniche di rilevazione della <i>customer satisfaction</i> . Tecniche per la gestione dei reclami. | Promozione e elaborazione di pacchetti turistici enogastronomici |

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I3**Descrizione della competenza in uscita: “Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.”**

| Competenza INTERMEDIA relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida | Contenuti 2. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
|---|--|---|--|
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Intervenire nella realizzazione di attività in contesti noti adeguando i propri comportamenti nel rispetto della normativa HACCP, della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro.” | Applicare procedure per la segnalazione delle non conformità. Applicare le norme per la tutela e sicurezza del cliente con particolare riferimento a bambini, anziani, diversamente abili. | Normativa relativa alla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica. Fattori di rischio professionale e ambientale. | Normativa sulla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica specifica del settore turistico |

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I4

Descrizione della competenza in uscita: “Predisporre prodotti, servizi e menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.”

| Competenza INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Contenuti 3. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
|---|---|--|--|
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Collaborare in contesti noti alla predisposizione di prodotti, servizi e menù all’interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, adeguando il proprio operato al processo decisionale e attuativo.” | Favorire la diffusione di abitudini e stili di vita equilibrati attraverso l’offerta di prodotti e servizi tradizionali, innovativi e sostenibili. | Principi di eco-turismo ed elementi di eco-gastronomia. | I turismo ecosostenibile e responsabile |

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I6

Descrizione della competenza in uscita: “Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.”

| Competenza INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Contenuti 4. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
|--|---|--|--|
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela.” | Gestire, anche in collaborazione con gli altri, la comunicazione professionale con il cliente personalizzando il servizio in base alle esigenze speciali. Applicare procedure e tecniche di comunicazione nei confronti del cliente anche straniero per rilevarne i bisogni e anticipare possibili soluzioni nel rispetto della sua cultura. Adattare la propria interazione con il cliente nel rispetto dei differenti stili comunicativi e valori. | Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. Tecniche di interazione con la clientela con bisogni specifici. Terminologia tecnica, specifica del settore, anche in lingua straniera. | Le diverse tipologie di clienti I gruppi Il turismo leisure Il turismo business Il turismo accessibile |

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I7

Descrizione della competenza in uscita: “Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.”

| Competenza INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Contenuti 5. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
|--|---|--|---|
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del Made in Italy in contesti professionali noti affrontando situazioni mutevoli che richiedono adeguamenti del proprio operato.” | Partecipare, coordinando il proprio lavoro con gli altri, all’identificazione delle priorità, dei bisogni e delle aspettative di un territorio per strutturare attività efficaci di promozione del Made in Italy. | Strumenti per la gestione organizzativa e la promozione di eventi. Strategie di comunicazione e strumenti di pubblicità dei prodotti e dei servizi. | Il turismo enogastronomico I pacchetti alberghieri La valorizzazione del territorio |

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I8

Descrizione della competenza in uscita: “Realizzare pacchetti di offerta turistica integrata con i principi dell’eco sostenibilità ambientale, promuovendo la vendita dei servizi e dei prodotti coerenti con il contesto territoriale, utilizzando il web.”

| Competenza INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Contenuti 6. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
|---|---|---|---|
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell’eco sostenibilità ambientale.” | Individuare i canali comunicativi più efficaci per la promozione dell’offerta turistica integrata con i principi dell’ecosostenibilità. Predisporre la realizzazione di un evento turistico-culturale. | Software applicativi e internet per la gestione della comunicazione, promozione e commercializzazione dei prodotti e dei servizi. Principi e metodi dell’eco sostenibilità applicati ai servizi turistici. | Il turismo sostenibile |

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I9

Descrizione della competenza in uscita: “Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un’ottica di comunicazione ed efficienza aziendale.”

| Competenza INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Contenuti 7. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
|--|---|--|---|
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Applicare tecniche di Hospitality management all’interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento adottando le modalità più adeguate di comunicazione in relazione ai principi di efficienza aziendale.” | Garantire il corretto flusso informativo tra i reparti di una stessa struttura ricettiva in un’ottica di cooperazione ed efficienza aziendale. Individuare le principali tecniche di ricettività e accoglienza in linea con la tipologia di servizio ricettivo e il target di clientela. Individuare le inefficienze e le carenze dei servizi erogati in rapporto alle aspettative dei clienti. Tradurre i dati della <i>customer satisfaction</i> in proposte di miglioramento del prodotto/servizio erogato. | Metodologie e tecniche di gestione dell’accoglienza in relazione alla tipologia dei servizi e al target di clientela. Metodologie e tecniche di promozione territoriale. Terminologia di settore, anche in lingua straniera. | Le tipologie di clienti |

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I10

Descrizione della competenza in uscita: “Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing.”

| Competenza INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Contenuti 8. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
|--|---|---|---|
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Applicare, anche collaborando con altri, tecniche standard di Revenue management e di budgeting-reporting aziendale attraverso opportune azioni di marketing in contesti professionali strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono una modifica del proprio operato.” | Applicare modalità di calcolo dei margini di guadagno. | Elementi di marketing operativo e di marketing strategico. Tecniche di <i>benchmarking</i> . | Elaborazione di pacchetti turistici con relativo preventivo |

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I11

Descrizione della competenza in uscita: “Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un’immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.”

| Competenza INTERMEDIA relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione | Abilità Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Conoscenze Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida | Contenuti 9. Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080 |
|---|---|---|--|
| (vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3/4 Descrizione: “Applicare tecniche standard di <i>Destination marketing</i> attraverso opportune azioni di promozione di prodotti e servizi atti a fornire un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.” | Partecipare a eventi significativi del territorio curando gli aspetti che riguardano la comunicazione, la promozione e la commercializzazione. | Tecniche di promozione e vendita. Fattori che caratterizzano la vocazione turistica del territorio. | La valorizzazione del territorio Marketing territoriale |

ATTIVITÀ FORMATIVE PROPOSTE PER L'ANNO

(per esempio: UdA, compiti di realtà, progetti, indagini, uscite didattiche, laboratori...)

1. UDA "Il Grand Tour di un giovin signore, tra cibi di strada, caffè letterari, taverne e i primi ristoranti parigini."
2. Tirocinio formativo PTCO
3. Uscite didattiche da definire in corso d'anno
4. Partecipazione a progetti approvati nei singoli Consigli di classe

ABILITÀ MINIME E SAPERI MINIMI richiesti nell'arco dell'a.s. necessari per l'ammissione alla classe successiva:

1. La promozione del territorio
2. I rapporti con i vettori
3. Il turismo sostenibile

METODOLOGIA

Gli studenti saranno informati del piano di lavoro, delle finalità dell'insegnamento e del suo significato all'inizio e durante tutto l'anno scolastico; saranno altresì resi noti i criteri di valutazione.

La metodologia si avvarrà delle seguenti modalità/tecniche di interventi:

1. lezione frontale partecipata
2. lavori individuali e di gruppo
3. esercitazioni pratiche
4. ricerche su riviste di settore e multimediali

MATERIALI

A supporto del lavoro, si utilizzeranno:

1. libro di testo
2. quaderno di ricevimento
3. moduli di settore
4. file multimediali
5. fotocopie di materiale integrativo
6. personal computer

VERIFICHE E CRITERI DI VALUTAZIONE

La tipologia delle verifiche comprenderà:

1. test multipli
2. colloqui
7. esercitazioni pratiche e di laboratorio

Il numero complessivo delle verifiche (scritte / pratiche / orali) sarà di almeno 3 nel primo trimestre e 4 nel pentamestre.

La valutazione intermedia e finale dell'a.s. terrà conto dei livelli di partenza, delle prestazioni scritte/pratiche/orali degli allievi, dell'osservazione sistematica e continua dei loro comportamenti e progressi, di elaborati e compiti svolti a casa, dei risultati delle loro ricerche individuali e di gruppo, del raggiungimento di competenze (di cittadinanza, dell'area generale e di indirizzo).

Il Dipartimento stabilisce di utilizzare le griglie di valutazione d'Istituto.

Torino, 16/09/2021

Il Coordinatore di Dipartimento