

Istituto di Istruzione Superiore “Arturo Prever” - Pinerolo

Anno Scolastico 2023-2024

PIANO DI LAVORO

CLASSE QUINTA

DIPARTIMENTO di Accoglienza e Promozione Turistica

Docenti:

Prof. Cadei Fernando, Prof.ssa Spadafora Daniela

PIANO DI LAVORO CLASSE QUINTA

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: IL TURISMO					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
17	4. Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.	<ul style="list-style-type: none"> • I diritti del cittadino globale • Diritti umani e turismo responsabile 	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevare i bisogni di ciascun cliente, individuando la soluzione migliore a seconda delle specifiche situazioni ed esigenze personali • Promuovere servizi e prodotti destinati alla clientela con esigenze speciali 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi della domanda. Tipi di servizi più indicati per ogni segmento di mercato. • - il concetto di disabilità e di esigenze speciali • - I diritti e le normative che regolamentano l'accessibilità dei servizi turistico-ricettivi • - La definizione di turismo accessibile e turismo sociale • Essere in grado di riconoscere le disabilità e i bisogni da esse derivanti, 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1 Il turismo moderno • Lezione 2 Turismo e costituzione • Lezione 3 Turismo e diversità
18	Realizza autonomamente prodotti e servizi scegliendo in modo critico e consapevole. Individua, analizza e interpreta i dati relativi alle tendenze e trasformazione del mercato. Individua le soluzioni adeguate a promuovere e potenziare le risorse ambientali, storico artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio				

				<p>cogliendo gli aspetti relazionali che definiscono un prodotto di qualità</p>	
<p>Testo di riferimento: Nuovo Hotel Italia vol. 5 - Le Monnier</p>					
<p>Periodo di svolgimento: settembre-ottobre</p>					
<p>Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico</p>					

PIANO DI LAVORO CLASSI Quinta

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: IL MARKETING IN HOTEL					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
I 1	Attuare strategie di pianificazione, compensazione e monitoraggio, per ottimizzare la produzione di beni e servizi in relazione al contesto	<ul style="list-style-type: none"> • Il green marketing 	<ul style="list-style-type: none"> • Redigere un piano di marketing per una piccola azienda ricettiva, determinandone gli obiettivi (volume vendite, quote mercato, profitti) 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare e valutare i fattori interni ed esterne che condizionano le scelte di mkt. Dell'azienda • Individuare i punti di forza, di debolezza, le minacce, le opportunità. Analisi di tutte le fasi del ciclo di vita di un prodotto. • Analisi di un piano di mkt. già predisposto 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezioni 1: Marketing e hotel • Lezioni 2: Il marketing analitico e strategico • Lezioni 3: Il marketing operativo • Il marketing plan • Il marketing al front office
I 2	Applica strategie di pianificazione, compensazione, monitoraggio, per ottimizzare la produzione di beni e servizi in contesto conosciuto e non.				
Testo di riferimento: Nuovo Hotel Italia vol. 5 - Le Monnier					
Periodo di svolgimento: ottobre-novembre					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

PIANO DI LAVORO CLASSI Quinta

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: IL MARKETING DIGITALE PER L'HOTEL E IL TERRITORIO					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
<p align="center">I 1</p> <p align="center">I 2</p>	<p>Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistica.</p> <p>Utilizza correttamente ed in autonomia, anche in contesti non noti, le tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • enogastronomici • ristorativi • accoglienza turistica 	<ul style="list-style-type: none"> • Le nuove tecnologie per il marketing territoriale 	<p>Attuare un'azione di mkt. Utilizzando le nuove tecnologie (nello specifico un sito web) in maniera efficace</p> <p>Rilevare i bisogni di ciascun cliente, individuando la soluzione migliore a seconda delle specifiche situazioni ed esigenze personali</p>	<p>- L'evoluzione di Internet nella filiera produttiva di riferimento</p> <p>- gli strumenti del WM</p> <p>- il sito dell'azienda</p> <p>- la web reputation</p> <p>Individuare caratteristiche struttura sito web –</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impostare il sito di una struttura ricettiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1: Il web e il digital marketing • Lezione 2: Il piano di marketing territoriale
Testo di riferimento: Nuovo Hotel Italia vol. 5 - Le Monnier					
Periodo di svolgimento: gennaio					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, filmati, attività di laboratorio pratico					

PIANO DI LAVORO CLASSI Quinta

Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA					
Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale					
Titolo dell'UDA: LA QUALITA'					
Competenze in uscita	Competenze intermedia	Chiave di cittadinanza	Abilità	Conoscenze	Contenuti
I 1	<ul style="list-style-type: none"> *Applicare il Ciclo di Deming al Front Office. *Elaborare un questionario di gradimento. **Redigere un mansionario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le certificazioni ambientali ed etiche • Strutture ricettive e sviluppo sostenibile del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere gli scopi, le metodologie e le procedure dei sistemi di qualità aziendale. • Riconoscere il valore delle certificazioni ISO 9001 • ISO 140001 • EMAS e dei marchi di qualità 	<ul style="list-style-type: none"> • *Il concetto di qualità e di qualità totale. • Principi alla base della qualità totale. • *Il Ciclo di Deming. • *Le norme e le certificazioni di qualità. • *I marchi di qualità nel settore ricettivo italiano. • *Enti di accreditamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lezione 1: La qualità alberghiera • Lezione 2: Certificazioni e qualità alberghiera
I 3					
Testo di riferimento: Nuovo Hotel Italia vol. 5 - Le Monnier					
Periodo di svolgimento: Febbraio					
Strumenti di lavoro (ad es. libro di testo, appunti, fotocopie, LIM, filmati): libro di testo, firmati, attività di laboratorio pratico					

ACCOGLIENZA TURISTICA

Ai fini del raggiungimento dei risultati di apprendimento riportati nelle Linee Guida (D.P.R. 15 Marzo 2010, n°87, art.8,comma 6), in esito al percorso quinquennale, nel primo biennio il docente persegue, nella propria azione didattica ed educativa, l'obiettivo primario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell'obbligo di istruzione, di seguito richiamate:

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

IDENTITA' DELL'INDIRIZZO

Per quel che concerne il quinto anno nell'articolazione Accoglienza Turistica, vengono acquisite competenze per intervenire nell'organizzazione e nella gestione delle attività di ricevimento delle strutture turistico-alberghiere, in relazione alla domanda e alle diverse esigenze della clientela. La qualità del servizio è strettamente congiunta all'utilizzo e all'ottimizzazione delle nuove tecnologie nell'ambito della produzione, dell'erogazione, della gestione del servizio, della comunicazione, della vendita e del marketing di settore. Particolare attenzione è riservata alle strategie di commercializzazione dei servizi e di promozione di prodotti che valorizzino le risorse e la cultura del territorio nel mercato anche con l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

FINALITA' DELLA DISCIPLINA

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

- Riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi turistici 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;
- Svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con altre figure professionali al fine di erogare un servizio di qualità;
- Maturare senso critico relativamente al “turismo esperienziale” inteso come sinergia unica ed irripetibile tra individuo e contesto e il “turismo sostenibile” inteso come acquisizione della responsabilità che ogni persona deve riconoscere nei confronti dei Popoli e dei Paesi visitati

SBOCCHI OCCUPAZIONALI

Con il titolo di studio del Quinto Anno "SERVIZI PER L'ENOGSTRONOMIA e OSPITALITA' ALBERGHIERA ARTICOLAZIONE ACCOGLIENZA TURISTICA", l'allieva/o può implementare le proprie conoscenze, competenze, abilità nei rami seguenti:

- Accedere a qualunque facoltà universitaria
- Accedere a Corsi Post-Diploma
- Accedere al mondo del lavoro in vari ambiti come per esempio: Alberghi, Agenzie di Viaggio, Tour Operator, Compagnie Aeree, Villaggi Turistici, Navi da Crociera, Uffici Turistici, Banche, Aziende, Compagnie Assicuratrici, Centri Fitness e Benessere. Lo studente può anche scegliere di operare autonomamente, in qualità di freelance, per centri congressi, organizzatore di eventi, wedding planner.

METODOLOGIA e STRUMENTI

Per ottimizzare il conseguimento degli obiettivi sopra indicati, sarà necessario:

- Utilizzare adeguatamente i seguenti sussidi didattici: Libro di testo, eserciziaro, QUADERNO di ACCOGLIENZA TURISTICA, PORTA LISTINO, modulistica di settore, personal computer, mappe concettuali, calcolatrice, FLASH USB

Metodologia didattica:

Lezione frontale, Lezione dialogata, Simulazioni, Esercitazioni pratiche, Lavori individuali e di gruppo, Ricerche su riviste di settore e multimediali, role playing, cooperative learning, Proiezione Film/Video, Visite Professionalizzanti, Partecipazione ad Eventi, Convegni.

PARTE INTEGRANTE DEL PIANO DI LAVORO ANNUALE SONO:

- ☑ Acquisizione della terminologia di settore.
- ☑ Indossare la divisa e avere cura del proprio aspetto.
- ☑ Partecipare alle attività riservate agli eventi interni ed esterni alla scuola.
- ☑ Partecipare alle attività di front office, se previsto in sede di riunione di materia.

ALLIEVI BES / DSA / STRANIERI

I docenti concordano di attenersi alle richieste emerse dal Consiglio di Classe nel rispetto del Piano Didattico Personalizzato e comunque si riservano di prendere accordi direttamente con le allieve e gli allievi interessati in riferimento ai tempi di esecuzione, alla tipologia di prova e alle interrogazioni programmate.

1) Ore di lavoro settimanali/annuali:

Classe	Ore settimanali	Ore annuali previste (con eventuale compresenza)
QUINTA	6 ore settimanali (di cui 1 con DITEA, 1 con Storia dell'Arte)	198 ore

2) Libri di testo adottati :

CLASSI QUINTA: Nuovo Hotel Italia vol. 5 - Le Monnier

3) Strumenti di lavoro (libri, dispense, fotocopie, sussidi audiovisivi e informatici, ecc.):

- ✓ **AUDIOVISIVI**
- ✓ **RIVISTE DI SETTORE**
- ✓ **FOTOCOPIE E APPUNTI**
- ✓ **MODULISTICA**

CRITERI DI VALUTAZIONE

Per la valutazione finale si terrà conto di tre principali aspetti:

- **Costanza o continuo progresso nell'interesse e nell'andamento della materia;**
- **Maggiore importanza all'attività pratica**
- **Puntualità nei doveri scolastici, come avere la divisa nelle ore pratiche o portare il materiale didattico durante le lezioni.**

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEL DIPARTIMENTO

DESCRITTORI	VOTI	CONOSCENZE	COMPETENZE	CAPACITA'
Eccellente / Ottimo	10-9	Complete,organiche, articolate e con approfondimenti autonomi e personali	Applica le conoscenze in modo corretto e autonomo anche a problematiche complesse. Espone in modo fluido e utilizza i linguaggi specifici. Compie analisi approfondite e individua correlazioni precise .	Rielabora in modo corretto,completo ed autonomo ed opera opportuni collegamenti disciplinari e interdisciplinari.
Buono	8	Complete e con alcuni approfondimenti autonomi.	Applica le conoscenze i a problematiche articolate. Espone in modo corretto e con proprietà linguistica	Rielabora in modo corretto,completo ed esauriente ed opera qualche collegamento fra i contenuti.
Discreto	7	Complete,se guidato sa approfondire.	Applica autonomamente le conoscenze. Espone in modo corretto e linguisticamente appropriato, compie analisi con coerenza	Rielabora in modo corretto le informazioni e gestisce le situazioni in modo adeguato.

Sufficiente	6	Essenziali e per le linee generali	Applica le conoscenze senza fare errori sostanziali, si esprime in modo semplice ma corretto.	Sa gestire le informazioni essenziali.
Insufficiente	5	Limitate e superficiali	Applica le conoscenze con alcuni errori, si esprime in modo impreciso	Si muove in difficoltà fra i contenuti.
Gravemente Insufficiente	4	Lacunose o parziali	Applica le minime conoscenze se guidato, ma con errori; si esprime in modo scorretto e improprio	Non si orienta opportunamente fra i contenuti
Totalmente insufficiente	3-2-1	Nessuna o frammentarie e/o gravemente lacunose	Nessuna o minime, ma con gravi errori; si esprime in modo scorretto e improprio.	Nessuna

Pinerolo, 13 Ottobre 2023

I docenti di Accoglienza e Promozione Turistica:

Prof. Cadei Fernando, Prof.ssa Spadafora Daniela