

**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

<b>Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA</b> <b>Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale</b>					
<b>Titolo dell'UDA: IL TURISMO</b>					
<b>Competenze in uscita</b>	<b>Competenze intermedia</b>	<b>Chiave di cittadinanza</b>	<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Contenuti</b>
<b>17</b>	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"> <li>• I diritti del cittadino globale</li> <li>• Diritti umani e turismo responsabile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevare i bisogni di ciascun cliente, individuando la soluzione migliore a seconda delle specifiche situazioni ed esigenze personali</li> <li>• Promuovere servizi e prodotti destinati alla clientela con esigenze speciali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi della domanda. Tipi di servizi più indicati per ogni segmento di mercato.</li> <li>• - il concetto di disabilità e di esigenze speciali</li> <li>• - I diritti e le normative che regolamentano l'accessibilità dei servizi turistico-ricettivi</li> <li>• - La definizione di turismo accessibile e turismo sociale</li> <li>• Essere in grado di riconoscere le disabilità e i bisogni da esse derivanti,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezione 1 Il turismo moderno</li> <li>• Lezione 2 Turismo e costituzione</li> <li>• Lezione 3 Turismo e diversità</li> </ul>
<b>18</b>	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

<b>Insegnamento: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA</b> <b>Asse culturale: Scientifico, tecnologico e professionale</b>					
<b>Titolo dell'UDA: IL MARKETING IN HOTEL</b>					
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"> <li>• Il green marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigere un piano di marketing per una piccola azienda ricettiva, determinandone gli obiettivi (volume vendite, quote mercato, profitti)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e valutare i fattori interni ed esterne che condizionano le scelte di mkt. Dell'azienda</li> <li>• Individuare i punti di forza, di debolezza, le minacce, le opportunità. Analisi di tutte le fasi del ciclo di vita di un prodotto.</li> <li>• Analisi di un piano di mkt. già predisposto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lezioni 1: Marketing e hotel</li> <li>• Lezioni 2: Il marketing analitico e strategico</li> <li>• Lezioni 3: Il marketing operativo</li> <li>• Il marketing plan</li> <li>• Il marketing al front office</li> </ul>
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**

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





## **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 Assicurative, 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	<b>10-9</b>	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	<b>8</b>	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	<b>7</b>	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	<b>6</b>	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	<b>5</b>	Limitate e superficiali	Applica le conoscenze con alcuni errori, si esprime in modo impreciso	Si muove in difficoltà fra i contenuti.
Gravemente Insufficiente	<b>4</b>	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	<b>3-2-1</b>	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