



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

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. 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. I1			
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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, "Benvenuti Compact" Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: "Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi."	Riconoscere le caratteristiche specifiche delle strutture e delle figure professionali correlate alla filiera dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera e coglierne le differenze. Applicare tecniche di promozione e pubblicizzazione di prodotti e servizi nei diversi contesti professionali.	Terminologia tecnica specifica di settore. Tecniche di comunicazione verbale e digitale finalizzata al marketing dei prodotti e servizi.	Il ruolo del <i>receptionist</i> al Front Office dell'impresa alberghiera

COMPETENZA di INDIRIZZO n. I2

Descrizione della competenza in uscita: “Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un’ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell’innovazione.”

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.”	Individuare all’interno di un determinato contesto gli aspetti caratteristici che riguardano la produzione e la vendita dei prodotti/servizi della filiera dell’enogastronomia e dell’ospitalità alberghiera.	Elementi di organizzazione aziendale e del lavoro: attrezzature e strumenti, risorse umane e tecnologiche. Controllo della produzione/lavorazione/ commercializzazione di prodotti/servizi della filiera di riferimento.	L’organizzazione alberghiera La direzione generale dell’albergo

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Utilizzare tecniche, strumenti e attrezzature idonee a svolgere compiti specifici in conformità con le norme HACCP e rispettando la normativa sulla sicurezza e la salute nei contesti professionali.”	Prefigurare forme comportamentali di prevenzione del rischio. Applicare i protocolli di autocontrollo relativi all’igiene e alla sicurezza.	Norme di sicurezza igienico sanitarie (HACCP). Dispositivi di protezione e misure di sicurezza per i lavoratori nei contesti professionali di riferimento: norme specifiche (D. Lgs. 81/2008).	Normativa sulla sicurezza sul lavoro e antinfortunistica specifica del settore turistico (corso propedeutico al PCTO)

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Utilizzare, all’interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera, procedure di base per la predisposizione di prodotti/servizi/menù coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, in contesti strutturati.”	Applicare criteri di selezione delle materie prime e/o prodotti e di allestimento di servizi, e/o menù in funzione del contesto, delle esigenze della clientela, della stagionalità e nel rispetto della filiera corta.	Criteri di scelta delle materie prime/prodotti/servizi (certificazioni, stagionalità, prossimità, eco sostenibilità). Principi di eco sostenibilità applicati ai settori di riferimento.	In codocenza con Scienze degli alimenti Realizzazione grafica dei menù

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Curare le fasi del ciclo cliente utilizzando modalità comunicative adeguate al raggiungimento dei risultati previsti, in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono un adeguamento del proprio operato.”	Rispettare i requisiti essenziali e indispensabili di una comunicazione verbale (attenzione, ascolto, disponibilità) con il cliente anche appartenente ad altre culture o con esigenze particolari. Applicare correttamente tecniche di comunicazione idonee in contesti professionali. Assistere il cliente nella fruizione dei servizi, prestando adeguata attenzione a preferenze e richieste.	Tecniche di ascolto attivo del cliente. Principali tecniche di comunicazione scritta, verbale e digitale, anche in lingua straniera.	La comunicazione nei diversi aspetti verbali, paraverbali e non verbali La comunicazione scritta nelle sue varie forme

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del Made in Italy in contesti professionali noti.”	Partecipare alla realizzazione di eventi e/o progetti per la valorizzazione del Made in Italy con istituzioni, enti, soggetti economici e imprenditoriali. Riconoscere le caratteristiche funzionali e strutturali dei servizi da erogare in relazione alla specifica tipologia di evento. Determinare le modalità e i tempi di erogazione delle singole attività per la realizzazione ottimale dell’evento.	Tecniche di base di organizzazione e programmazione di eventi.	Il turismo enogastronomico (in codocenza con Scienze degli alimenti) UDA “Alla corte di Federico II” -

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Utilizzare procedure di base per la predisposizione e la vendita di pacchetti di offerte turistiche coerenti con i principi dell’eco sostenibilità e con le opportunità offerte dal territorio.”	Effettuare l’analisi del territorio di riferimento (opportunità ricreative, culturali, enogastronomiche, sportive, escursionistiche) attraverso l’utilizzo di diversi strumenti di ricerca e del web. Analizzare e selezionare proposte di fornitura di offerte turistiche integrate ed ecosostenibili in funzione della promozione e valorizzazione del territorio e dei prodotti agroalimentari locali.	L’offerta turistica integrata ed ecosostenibile nel territorio di riferimento. Metodologie e tecniche di diffusione e promozione di iniziative, progetti e attività turistiche coerenti con il contesto territoriale e con i principi dell’eco sostenibilità ambientale.	Il prodotto turistico I canali di distribuzione

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Utilizzare idonee modalità di collaborazione per la gestione delle fasi del ciclo cliente all’interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, secondo procedure standard, in contesti strutturati e con situazioni mutevoli che richiedono modifiche del proprio operato.”	Utilizzare correttamente tecniche di base di <i>Hospitality Management</i> . Utilizzare metodologie di gestione e comunicazione aziendale secondo principi di legalità e trasparenza e in conformità con la contrattualistica di settore.	Tecniche di base di <i>Hospitality Management</i> . Tipologia di servizi offerti dalle strutture turistico-ricettive: aspetti gestionali e principali flussi informativi. Metodologie e tecniche di gestione e comunicazione aziendale. Normativa di settore.	Il ciclo cliente: <ul style="list-style-type: none">- fase ante- check in- live in- check out

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di budgeting-reporting aziendale secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.”	Riconoscere le diverse tipologie di servizio e la correlazione con le caratteristiche dell’utenza.	Tecniche di promozione e vendita.	Le diverse tipologie di tariffe alberghiere

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 Libro di testo: L. Evangelisti - P. Malandra, “Benvenuti Compact” Ed. Pearson – 978-88-6160-3080
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 3 Descrizione: “Utilizzare all’interno delle macro aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, idonee modalità di supporto alle attività di <i>Destination marketing</i> secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.”	Individuare e riconoscere beni culturali, tipicità enogastronomiche e eventi che caratterizzano l’offerta turistica del territorio di appartenenza. Utilizzare tecniche di comunicazione e promozione di eventi e manifestazioni in relazione ai settori di riferimento. Partecipare con compiti esecutivi ad attività/iniziative di varia tipologia, atte a valorizzare le tipicità del territorio.	Prodotti e servizi tipici del territorio; prodotti DOP, IGP, STG. Assetto agroalimentare e patrimonio culturale e ambientale di un territorio.	Lo studio del territorio (in codocenza con Scienze degli alimenti)

ATTIVITÀ FORMATIVE PROPOSTE PER L'ANNO

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

1. UDA “Alla corte di Federico II di Svevia”
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. *Il ciclo cliente*
2. *I rapporti con le agenzie di viaggi*
3. *La conoscenza del territorio*

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.