

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.

PIANO di LAVORO del DIPARTIMENTO di Discipline economico aziendali

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

Competenze Chiave n 3,7

Competenza Chiave n 3 Descrizione: Sviluppare e utilizzare il pensiero matematico, scientifico e tecnologico per applicare il metodo della scienza alla conoscenza della natura e alla risoluzione delle problematiche quotidiane.

Competenza Chiave n 7 Descrizione: Capacità di trasformare le idee in azione tramite creatività, assunzione di rischi, innovazione. Capacità di pianificazione e organizzazione di progetti per raggiungere degli obiettivi.

2 - COMPETENZE DI AREA GENERALE

Competenza di Area Generale n 1 Descrizione: Saper valutare fatti e orientare i propri comportamenti in situazioni sociali e professionali strutturate che possono richiedere un adattamento del proprio operato nel rispetto di regole condivise.

Competenza di Area Generale n 2 Descrizione: Gestire l'interazione comunicativa, orale e scritta, con particolare attenzione al contesto professionale e al controllo dei lessici specialistici.

Competenza di Area Generale n 10 Descrizione: Applicare i concetti fondamentali relativi all'organizzazione aziendale e alla produzione di beni e servizi, per l'analisi di semplici casi aziendali relativi al settore professionale di riferimento.

Competenza di Area Generale n 12 Descrizione: Utilizzare i concetti e gli strumenti fondamentali dell'asse culturale matematico per affrontare e risolvere problemi strutturati, riferiti a situazioni applicative relative alla filiera di riferimento, anche utilizzando strumenti e applicazioni informatiche.

COMPETENZE DI INDIRIZZO

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

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
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 4 Descrizione: Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.	Applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, dell'ambiente e del territorio. Garantire la tutela e la sicurezza del cliente Formulare proposte di miglioramento delle soluzioni organizzative/layout dell'ambiente di lavoro per evitare fonti di rischio	Normativa relativa alla tutela della riservatezza dei dati personali Normativa volta alla tutela e sicurezza del cliente.	Normativa relativa alla costituzione dell'impresa Norme in materia di sicurezza del lavoro Norme in materia di protezione dei dati personali

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

(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 4 Descrizione: 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.	Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura. Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretandone preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.	Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali. Meccanismi di fidelizzazione del cliente	Caratteristiche e dinamiche del mercato turistico nazionale e internazionale, Normativa nazionale, internazionale e comunitaria di settore Organismi internazionali
---	--	---	---

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
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 4 Descrizione: 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.	Posizionare l'offerta turistica identificando servizi primari e complementari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela. Valutare la compatibilità dell'offerta turistica integrata con i principi dell'eco sostenibilità Realizzare azioni di promozione di <i>Tourism Certification</i> .	Normativa sulla tutela ambientale, applicata al settore di riferimento. Norme ISO e fattori di scelta, criteri per il riconoscimento della certificazione ecolabel. Strumenti e metodi per la gestione dell'offerta turistica integrata secondo i principi di sostenibilità ambientale. Metodologie, e strumenti di marketing turistico e web marketing. Modalità di calcolo dei margini di guadagno.	Normativa relativa ai contratti delle imprese turistico – ricettive e ADV Responsabilità degli operatori del settore Rapporti tra imprese turistico – ricettive e ADV. Scelte di marketing mix I marchi di qualità

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
(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 4 Descrizione: 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.	Applicare tecniche di benchmarking. Individuare i target e gli indicatori di performance. Monitorare periodicamente gli indicatori attraverso la rilevazione e l'analisi dei costi. e dei risultati.	Elementi di budgeting per la quantificazione dell'entità dell'investimento economico e valutazione della sua sostenibilità. Elementi di diritto commerciale, organizzazione e gestione aziendale, contabilità analitica. Tecniche di reportistica aziendale. Tecniche di analisi per indici	Strategia dell'impresa e scelte strategiche Pianificazione e programmazione aziendale Vantaggio competitivo Controllo di gestione Budget e controllo budgetario Business Plan

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

(vedere Allegato C delle Linee Guida) Livello QNQ: 4 Descrizione: 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.	Progettare attività/iniziative di varia tipologia atte a valorizzare le tipicità del territorio. Attuare l'informazione e la promozione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici, eventi, attrazioni riferiti al territorio di appartenenza. Predisporre azioni a supporto della domanda potenziale di prodotti e servizi turistici. Collaborare alla realizzazione di attività innovative di pubblicizzazione di itinerari enogastronomici, artistici, naturalistici per promuovere l'immagine e la valorizzazione del territorio.	L'informazione turistica: dall'on site all'on line. Tecniche di organizzazione di attività culturali, artistiche, ricreative in relazione alla tipologia di clientela. Metodi di selezione dell'offerta turistica di un territorio in relazione a tempi, costi, qualità.	Tecniche di marketing strategico e operativo applicate al settore turistico - ristorativo Tecniche di web marketing
--	--	---	--

ATTIVITA' FORMATIVE PROPOSTE PER L'ANNO

Compiti di realtà, progetti, indagini, uscite didattiche, casi aziendali, UDA.

ABILITA' MINIME E SAPERI MINIMI richiesti nell'arco dell'a.s. necessari per l'ammissione all'Esame di Stato:

Nuclei fondanti	Obiettivi minimi
Mercato turistico nazionale e internazionale	Conoscere le caratteristiche del mercato turistico nazionale e internazionale Conoscere le principali istituzioni dell'Unione europea e i valori fondanti.
Il marketing	Conoscere le principali caratteristiche del marketing (strategico e operativo) saper redigere semplici piani di marketing
La pianificazione aziendale	Conoscere lo scopo e gli strumenti della pianificazione aziendale Saper redigere un semplice budget Saper redigere un semplice business plan
I contratti di settore	Conoscere i principali contratti di settore Conoscere la normativa sulla sicurezza

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:

Lezione frontale, lezione partecipata, problem solving, lavori di gruppo, flipped classroom, esemplificazioni alla lavagna, svolgimento di esercizi, analisi di situazioni/ casi /documenti aziendali, correzione di esercizi assegnati, lettura di articoli tratti dalla stampa specializzata, invio materiale su piattaforma g suite.

MATERIALI

A supporto del lavoro, si utilizzeranno:

Libro di testo, calcolatrice, LIM, articoli tratti da quotidiani e riviste, filmati, documenti aziendali, modulistica (il materiale potrà essere inviato anche attraverso piattaforma G Suite).

VERIFICHE E CRITERI DI VALUTAZIONE

La tipologia delle verifiche comprenderà:

Interrogazioni orali, correzione e controllo esercitazioni svolte a casa, test/questionari, temi/problemi, prove strutturate e semistrutturate, analisi di casi, esercizi, problem solving.

Il numero complessivo delle verifiche (scritte / orali) sarà di almeno 2 nel primo trimestre e 3 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 delle competenze.

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

Torino,

Il Coordinatore di Dipartimento

Prof.