



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](mailto:tois04200n@pec.istruzione.it)

[www.istitutogiolitti.edu.it](http://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. 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. 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.."**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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."	Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico alberghiera.  Identificare i bisogni di ogni singolo target. Utilizzare tutti gli strumenti della comunicazione verbale e non verbale.  Utilizzare Internet come strumento di marketing	La suddivisione tipologica della clientela  I servizi offerti dalle strutture ricettive.  Il web marketing	La clientela leisure. La clientela business.  Il web marketing turistico.  Il sito dell'hotel  Social media marketing  La web reputation

**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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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 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.	L’ufficio del personale. Il reclutamento e la selezione del personale. Come trovare lavoro nel turismo. L’assunzione e il periodo di prova.

## 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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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.”	Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela	I prodotti tipici del proprio territorio  Turismo sostenibile, l’ecoturismo e il turismo responsabile.  Le diverse attività legate all’ecoturismo.	Le destinazioni e il prodotto turistico Le tradizioni.  I prodotti tipici del territorio Turismo sostenibile e sviluppo sostenibile

**COMPETENZA di INDIRIZZO n. 15**

**Descrizione della competenza in uscita: Valorizzare l'elaborazione e la presentazione di prodotti dolciari e di panificazione locali, nazionali e internazionali utilizzando tecniche tradizionali e innovative.**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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: "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."	Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico -alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.  Individuare i prodotti tipici di una località identificandone le principali caratteristiche	I prodotti tipici del proprio territorio  Turismo sostenibile, l'ecoturismo e il turismo responsabile.  Gli elementi che caratterizzano una destinazione turistica.  Gli eventi legati alle tradizioni e al folklore.  I prodotti tipici del proprio territorio.	Le destinazioni e il prodotto turistico Le tradizioni.  I prodotti tipici del territorio Le destinazioni e il prodotto turistico. Le tradizioni. I prodotti tipici del territorio

**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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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: “Orientare i propri comportamenti alla realizzazione delle fasi del ciclo cliente in contesti professionali noti nel rispetto delle diverse culture ed esigenze della clientela.”	Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura.  Assistere il cliente nella fruizione del servizio interpretando preferenze e richieste e rilevandone il grado di soddisfazione.  Essere in grado di riconoscere le disabilità.  Essere in grado di comunicare adeguatamente con ogni tipo di cliente.	Principali tecniche di comunicazione e relazioni interpersonali e interculturali.  Meccanismi di fidelizzazione del cliente  Il concetto di disabilità.  Le diverse tipologie di disabilità. Le principali norme che regolamentano l’accessibilità dei servizi turistici	Caratteristiche e dinamiche del mercato turistico nazionale e internazionale.  Il turismo accessibile. La disabilità Il turista con esigenze speciali



**COMPETENZA di INDIRIZZO n. 17**

**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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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: “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.”	Organizzare eventi enogastronomici e culturali  Elaborazione di pacchetti turistici  Identificare le caratteristiche tecniche di una sala convegni. Predisporre gli strumenti necessari a organizzare il servizio di accoglienza per un convegno.	Le origini del turismo congressuale. Le diverse tipologie di convegni. Le caratteristiche di una struttura congressuale.  Le caratteristiche essenziali di un viaggio di gruppo. Le diverse tipologie di gruppi. Il ruolo e le funzioni di un tour leader.	Le origini del turismo congressuale Le sedi congressuali Gli operatori congressuali La gestione del servizio di accoglienza in un convegno  Il marketing nel turismo  Il marketing relazionale nel turismo  L'ufficio marketing in albergo  Il piano di marketing  Comunicazione e attività promozionali.  I viaggi di gruppo. Le strutture ricettive per i gruppi. Le tipologie di gruppi. I viaggi incentive. L'accompagnatore turistico

**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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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: “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.”	Realizzazione di pacchetti turistici sostenibili e accessibili.	I continenti Posizione geografica Principali mete turistiche Enogastronomia Tradizioni e folklore Organizzazione di pacchetti turistici	Pacchetti turistici sostenibili delle principali nazioni mondiali.

**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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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 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.”	Analizzare l’andamento della domanda turistica. Distinguere e applicare in modo opportuno le diverse tecniche di vendita. Decodificare e applicare diverse tipologie di listini prezzi.  Sapersi presentare in servizio in modo adeguato.  Applicare le principali tecniche di comunicazione con le diverse tipologie di clientela.  Essere in grado di utilizzare il software di gestione alberghiera  Utilizzare Internet come strumento di marketing.	Il revenue management.  La gestione delle vendite.  Le tecniche di pricing  Il ruolo e le funzioni del receptionist. Il regolamento di settore. Il linguaggio professionale e tecnico. Le principali procedure delle diverse fasi operative.  Il web marketing.  La web reputation	Il ruolo del receptionist al front office La prenotazione. Il check-in. Il live-in Il check-out e la fase “post”.  Il sito dell’hotel  Social media marketing  La web reputation

**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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all'anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell'Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 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, 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.”	Analizzare l'andamento della domanda turistica. • Distinguere e applicare in modo opportuno le diverse tecniche di vendita. • Decodificare e applicare diverse tipologie di listini prezzi  Analizzare dati statistici alberghieri.	Il revenue management.  La gestione delle vendite.  Le tecniche di pricing Tecniche di analisi per statistiche  Il room division manager.	Il revenue management.  La gestione delle vendite Il pricing alberghiero  Il room division manager  Le statistiche d'albergo

**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.”**

<b>Competenza INTERMEDIA</b> relativa all’anno a cui si riferisce la presente progettazione	<b>Abilità</b> Individuare le abilità tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Conoscenze</b> Individuare le conoscenze tra quelle riportate nell’Allegato C delle Linee guida	<b>Contenuti</b> 10. 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.”	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.	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.	Marketing strategico e operativo applicato al settore turistico.  Tecniche di web marketing

## **ATTIVITÀ FORMATIVE PROPOSTE PER L'ANNO**

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

1. UDA
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.