



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE
"G.A. PISCHEDDA" di BOSA**

VIALE ALGHERO – 08013 BOSA (OR) ORIS00800B – C.F. 01343680912

☎ 0785/373221-605265-373202 FAX 0785/373202

E-Mail: oris00800b@istruzione.it oris00800b@pec.istruzione.it

Sito web: www.iisgapischeddabosa.gov.it



*PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO
SECONDO BIENNIO E QUINTO ANNO*

a.s. 2018/19 - 2019/2020 - 2020/21

Titolo del progetto

**Accoglienza, ospitalità e turismo
in ALTERNANZA**



Classe	3°M
Numero alunni	18

Sezione A

A.1-Aziende e/o amministrazioni coinvolte

Tipologia	Dati sulla disponibilità per l'inserimento	
Varie strutture ricettive, uffici di promozione turistica, vari enti pubblici e privati che si occupano di promozione del territorio, partecipazione a manifestazioni, fiere e vari eventi inerenti il settore.	n. studenti	22
	n. tutor	2
	settore	Accoglienza turistica

SEZIONE B

B.1-Motivazione del Progetto

Caratteristiche dei destinatari (età, classe di appartenenza, competenze possedute e analisi dei loro bisogni formativi)

Analizzando le competenze possedute dagli alunni e i loro bisogni formativi, questo progetto permetterà agli studenti che frequentano questo Istituto di svolgere il proprio percorso d'istruzione, realizzando una parte dell'azione formativa presso aziende rappresentative del nostro Paese. Si consideri che il mondo del turismo rappresenta per il territorio un'importantissima risorsa e che la sperimentazione da parte degli allievi nelle strutture alberghiere rappresenta un fondamentale punto di partenza. Dall'interazione pratica in una realtà lavorativa gli studenti potranno osservare, ma soprattutto svolgere, sotto la supervisione di un tutor, vere e proprie mansioni lavorative che saranno poi valutate sia dalla scuola che dall'azienda. E' una modalità diversa per raggiungere obiettivi formativi già costitutivi del percorso, tramite esperienze di lavoro coerenti, co-progettate, incentrate sull'integrazione curricolare che saranno verificate e valutate.

B.2-Competenze che si prevede di sviluppare (in coerenza con gli obiettivi indicati nel PTOF)

a) competenze afferenti le aree disciplinari

- agire in riferimento a un sistema di valori coerenti con i principi della Costituzione in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali
- utilizzare gli strumenti culturali e metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà, dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente.
- utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti
- riconoscere le linee essenziali della storia delle idee, della cultura, della letteratura, delle arti e orientarsi agevolmente tra testi e autori fondamentali, a partire dalle componenti di natura tecnico-professionale correlate ai settori di riferimento
- riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.
- stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali e internazionali sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro
- utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.
- riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali
- 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
- utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare
- riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo
- comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi
- utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti delle diverse discipline per comprendere la realtà e operare in campi applicativi
- padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio
- individuare i problemi attinenti al proprio ambito di competenza e impegnarsi nella loro soluzione collaborando efficacemente con gli altri
- utilizzare strategie orientate al risultato, al lavoro per obiettivi e alla necessità di assumere responsabilità nel rispetto dell'etica e della deontologia professionale
- compiere scelte autonome in relazione ai propri percorsi di studio e di lavoro lungo tutto l'arco della vita nella prospettiva dell'apprendimento permanente
- partecipare attivamente alla vita sociale e culturale a livello locale, nazionale e comunitario
- utilizzare le tecnologie specifiche del settore e sapersi orientare nella normativa di riferimento

- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo dei servizi per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità

b) competenze relazionali

- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, lavorando in team fortemente motivati.
- Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda della clientela, personalizzando le offerte e la comunicazione in base al target.

c) competenze tecnico-operative

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera.
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera
 - Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando il territorio di riferimento.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere

B.3-Risultati attesi (in termini concreti e misurabili)

Obiettivi formativi:

- Formazione professionale più aderente possibile alle richieste del mondo del lavoro;
- Valorizzare il contributo del mondo del lavoro nella formazione dei giovani;
- Migliorare lo spirito di collaborazione.

Obiettivi orientativi:

- Migliorare la collaborazione tra scuola ed aziende;
- Permettere allo studente di "farsi conoscere";
- Contribuire ad affinare il senso critico e la flessibilità di pensiero.

Obiettivi di professionalizzazione:

- Rendere più competitivo, a livello europeo, il profilo dello studente italiano;
- Conferire maggiore sicurezza;
- Permettere di conoscere sul campo l'organizzazione aziendale.

Sezione C

C.1- Indicare nella prima colonna le unità di apprendimento curricolari, nella seconda colonna le unità di apprendimento da realizzare in alternanza.

Unità di apprendimento in aula, competenze disciplinari e trasversali, durata	Unità di apprendimento in alternanza sede, settore, competenze disciplinari e trasversali, durata
<p>Modulo: Il linguaggio comunicativo e l'avvento del Web 2.0</p> <p>Disciplina: italiano</p> <p>Competenze in uscita: utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale anche con</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della</p>
<p>riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.</p>	<p>comunicazione in rete.</p>
<p>Modulo: interazioni tra storia e turismo</p> <p>Disciplina: Storia</p> <p>Competenze in uscita: correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.</p>
<p>Modulo: enogastronomia promozionale</p> <p>Disciplina: Alimentazione</p> <p>Competenze in uscita: adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.</p>
<p>Modulo: la comunicazione in hotel</p> <p>Disciplina: lingua inglese</p> <p>Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>

<p>Modulo: la comunicazione in hotel Disciplina: lingua francese Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>
<p>Modulo: la comunicazione in hotel Disciplina: lingua tedesca Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di</p>
<p>riferimento per le lingue (QCER)</p>	
<p>Modulo: la gestione amministrativa Disciplina: Diritto e tecniche amministrative Competenze in uscita: utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera</p>
<p>Modulo: la gestione avanzata del ciclo cliente Disciplina: Accoglienza turistica Competenze in uscita: integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi;</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</p>
<p>Modulo: Vendita e intermediazione di servizi turistici Disciplina: Accoglienza turistica Competenze in uscita: utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera</p>

C.2-Attività di supporto all'inserimento dei giovani in azienda(indicare modalità di realizzazione)

Moduli di orientamento (attività di sostegno alla motivazione, potenziamento dell'autonomia e della capacità di assumere responsabilità)

Durante una prima fase denominata "Orientamento" (n. 20 ore) ci si pone l'obiettivo di preparare i ragazzi al loro inserimento aziendale e di rafforzare le abilità trasversali di base quali la comunicazione, la relazionalità, le conoscenze del mondo del lavoro collegato alla realtà territoriale, il sistema azienda, la legislazione specialistica del settore turistico - alberghiero.

Cultura del lavoro (organizzazione e sicurezza del lavoro)

La cultura del lavoro vuol dire passione e impegno per quello che si fa.

Significa aggiungere valore all'azienda attraverso un rapporto di stretta correlazione tra futuro aziendale e destino-ambizione personale, di scambio tra uomo e professionista, tra persona e lavoratore.

Si opererà su direzioni fondamentali:

- il lavoro viene percepito dalla stragrande maggioranza delle persone – in alcune società più che in altre – con un'accezione negativa, il che non fa altro che inibire lo sviluppo di una cultura del lavoro a livello personale e collettivo;
- la passione è la chiave di volta che alimenta il lavoro e probabilmente la prima, ma non l'unica, indispensabile caratteristica per raggiungere quella che Jim Collins chiama eccellenza.

La cultura del lavoro per entrare nel nostro bagaglio deve essere formata prima dalle persone giuste, dopo dai libri e dalle esperienze giuste. Mettere prima il "con chi" significa dare importanza ai compagni di viaggio con cui si affronta un'esperienza, lavorativa o meno.

Cultura del lavoro (organizzazione e sicurezza del lavoro)

La cultura del lavoro vuol dire passione e impegno per quello che si fa.

Significa aggiungere valore all'azienda attraverso un rapporto di stretta correlazione tra futuro aziendale e destino-ambizione personale, di scambio tra uomo e professionista, tra persona e lavoratore.

Si opererà su direzioni fondamentali:

- il lavoro viene percepito dalla stragrande maggioranza delle persone – in alcune società più che in altre – con un'accezione negativa, il che non fa altro che inibire lo sviluppo di una cultura del lavoro a livello personale e collettivo;
- la passione è la chiave di volta che alimenta il lavoro e probabilmente la prima, ma non l'unica, indispensabile caratteristica per raggiungere quella che Jim Collins chiama eccellenza.

La cultura del lavoro per entrare nel nostro bagaglio deve essere formata prima dalle persone giuste, dopo dai libri e dalle esperienze giuste. Mettere prima il "con chi" significa dare importanza ai compagni di viaggio con cui si affronta un'esperienza, lavorativa o meno.

Patto formativo

Viene elaborato per delineare le attività dei soggetti coinvolti e le responsabilità

Tutoraggio

a) compiti e funzioni del tutor formativo della scuola

- indirizzare gli studenti verso percorsi formativi
- guidare gli allievi nelle scelte e nelle iniziative
- tenere rapporti con le aziende e le famiglie
- monitorare, valutare e relazionare sugli aspetti totali dell'alternanza

b) compiti e funzioni del tutor aziendale

- rendere fruibili le attività operative agli studenti
- creare un clima formativo che evidenzia le potenzialità di ogni singolo
- rispettare i compiti e le responsabilità inserite nei patti formativi
- operare nel conseguimento delle competenze professionali e trasversali

C.3-Attività formative in azienda (sintetica descrizione del percorso)

- operare nel contesto professionale di riferimento
- gestire la fase ante e i processi operativi delle prenotazioni
- Monitorare e operare nella fase di arrivo e di soggiorno del cliente secondo le procedure e la normativa vigente
- Operare nel contesto post ciclo cliente e attuare operazioni di fidelizzazione
- Gestire la contabilità elementare nel settore amministrativo

C.4- Articolazione organizzativa dell'intervento - Classe 3

TIP	ATTIVITA'	ORE
A	Stage nel settore di riferimento presso strutture ubicate in Italia o nei luoghi di residenza degli studenti da svolgersi : <ul style="list-style-type: none">• 15 giorni nel periodo dal 16 aprile al 1 maggio▪ 30 giorni dal 1 giugno al 30/06	60
C	Visite guidate presso strutture ricettive ubicate in Italia o in un Paese europeo da svolgersi in max. 4 giorni	20
D	Corso professionalizzante per accompagnatore turistico	10
	TOTALE	90

C.5- Monitoraggio e valutazione

Monitoraggio di processo (attori, tempi e strumenti)

Nei percorsi di alternanza risultano particolarmente funzionali tecniche di monitoraggio che permettono l'accertamento del processo e del risultato. L'attenzione al processo, attraverso l'osservazione strutturata, consente di attribuire valore nella valutazione finale, anche agli atteggiamenti e ai comportamenti dello studente; l'esperienza nei contesti operativi, indipendente, dai contenuti dell'apprendimento, sviluppa, infatti, competenze trasversali che sono legate anche agli aspetti caratteriali e motivazionali dello studente. Il monitoraggio rappresenta un elemento fondamentale nella verifica della qualità degli apprendimenti, alla cui costruzione concorrono differenti contesti (scuola, lavoro) e diversi soggetti (docenti/tutor/studenti), per cui è opportuno utilizzare strumenti di valutazione adattabili al percorso svolto (prove esperte, schede di osservazione, diario di bordo).

Modalità di verifica e valutazione degli apprendimenti (attori, tempi, criteri, indicatori, strumenti)

La valutazione delle competenze in asl (trasversali, di base e professionalizzanti) in uscita sarà prettamente congiunta scuola-azienda, attraverso l'utilizzo di:

- Verifiche tradizionali (iniziale, in itinere, finale)-
- Verifiche "in situazione"
- Dossier di valutazione del tutor aziendale

Verifica iniziale: si rileveranno attraverso la somministrazione di un questionario le aspettative degli studenti e dei tutor aziendali al fine di poter fare una verifica al termine delle attività. Si provvederà inoltre a valutare le competenze iniziali delle discipline professionalizzanti.

Verifica in itinere: verrà effettuata sia per rilevare il grado di soddisfazione degli studenti e delle aziende sia per valutare gli apprendimenti degli studenti.

Verifica finale: come la precedente, verrà effettuata attraverso somministrazione di questionari per rilevare il grado di soddisfazione, mentre per la valutazione delle competenze ci si baserà sulla apposita scheda compilata dai tutor aziendali e sui risultati di una prova strutturata sulle problematiche affrontate nel corso dello stage.

C.6- Modalità di dichiarazione delle competenze acquisite

Le fasi per l'accertamento delle competenze sono così declinate:

- Descrizione delle competenze attese al termine del percorso;
- Accertamento delle competenze in ingresso;
- Verifica dei risultati conseguiti nelle fasi intermedie;
- Accertamento delle competenze in uscita
- **-Compilazione degli attestati** di partecipazione e alla certificazione delle competenze da parte di entrambi i tutor.
- **- Comunicazione dei risultati al Consiglio di Classe** ai fini della valutazione finale.

Classe	4°M
--------	-----

Sezione A

A.1-Aziende e/o amministrazioni coinvolte

Tipologia	Dati sulla disponibilità per l'inserimento	
Varie strutture ricettive, uffici di promozione turistica, vari enti pubblici e privati che si occupano di promozione del territorio, partecipazione a manifestazioni, fiere e vari eventi inerenti il settore.		
	n. tutor	2
	settore	Accoglienza turistica

SEZIONE B

B.1-Motivazione del Progetto

Caratteristiche dei destinatari (età, classe di appartenenza, competenze possedute e analisi dei loro bisogni formativi)

Si continua nel percorso di alternanza iniziato il precedente anno scolastico consolidando conoscenze e competenze acquisite

B.2-Competenze che si prevede di sviluppare (in coerenza con gli obiettivi indicati nel PTOF)

a) competenze afferenti le aree disciplinari

- agire in riferimento a un sistema di valori coerenti con i principi della Costituzione in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali
- utilizzare gli strumenti culturali e metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà, dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente.
- utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti
- riconoscere le linee essenziali della storia delle idee, della cultura, della letteratura, delle arti e orientarsi agevolmente tra testi e autori fondamentali, a partire dalle componenti di natura tecnico-professionale correlate ai settori di riferimento
- riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.
- stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali e internazionali sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro
- utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.
- riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali
- 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
- utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare
- riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo
- comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi
- utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti delle diverse discipline per comprendere la realtà e operare in campi applicativi
- padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio
- individuare i problemi attinenti al proprio ambito di competenza e impegnarsi nella loro soluzione collaborando efficacemente con gli altri
- utilizzare strategie orientate al risultato, al lavoro per obiettivi e alla necessità di assumere responsabilità nel rispetto dell'etica e della deontologia professionale
- compiere scelte autonome in relazione ai propri percorsi di studio e di lavoro lungo tutto l'arco della vita nella prospettiva dell'apprendimento permanente
- partecipare attivamente alla vita sociale e culturale a livello locale, nazionale e comunitario
- utilizzare le tecnologie specifiche del settore e sapersi orientare nella normativa di riferimento

- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo dei servizi per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità

b) competenze relazionali

- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, lavorando in team fortemente motivati.
- Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda della clientela, personalizzando le offerte e la comunicazione in base al target.

c) competenze tecnico-operative

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera.
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera
 - Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando il territorio di riferimento.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere

B.3-Risultati attesi (in termini concreti e misurabili)

Obiettivi formativi:

- Formazione professionale più aderente possibile alle richieste del mondo del lavoro;
- Valorizzare il contributo del mondo del lavoro nella formazione dei giovani;
- Migliorare lo spirito di collaborazione.

Obiettivi orientativi:

- Migliorare la collaborazione tra scuola ed aziende;
- Permettere allo studente di "farsi conoscere";
- Contribuire ad affinare il senso critico e la flessibilità di pensiero.

Obiettivi di professionalizzazione:

- Rendere più competitivo, a livello europeo, il profilo dello studente italiano;
- Conferire maggiore sicurezza;
- Permettere di conoscere sul campo l'organizzazione aziendale.

Sezione C

C.1- Indicare nella prima colonna le unità di apprendimento curricolari, nella seconda colonna le unità di apprendimento da realizzare in alternanza.

Unità di apprendimento in aula, competenze disciplinari e trasversali, durata	Unità di apprendimento in alternanza sede, settore, competenze disciplinari e trasversali, durata
<p>Modulo: Il linguaggio comunicativo e l'avvento del Web 2.0</p> <p>Disciplina: italiano</p> <p>Competenze in uscita: utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale anche con</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della</p>
<p>riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.</p>	<p>comunicazione in rete.</p>
<p>Modulo: interazioni tra storia e turismo</p> <p>Disciplina: Storia</p> <p>Competenze in uscita: correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.</p>
<p>Modulo: enogastronomia promozionale</p> <p>Disciplina: Alimentazione</p> <p>Competenze in uscita: adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.</p>
<p>Modulo: la comunicazione in hotel</p> <p>Disciplina: lingua inglese</p> <p>Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>

<p>Modulo: la comunicazione in hotel Disciplina: lingua francese Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>
<p>Modulo: la comunicazione in hotel Disciplina: lingua tedesca Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>
<p>riferimento per le lingue (QCER)</p>	
<p>Modulo: la gestione amministrativa Disciplina: Diritto e tecniche amministrative Competenze in uscita: utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera</p>
<p>Modulo: la gestione avanzata del ciclo cliente Disciplina: Accoglienza turistica Competenze in uscita: integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi;</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</p>
<p>Modulo: Vendita e intermediazione di servizi turistici Disciplina: Accoglienza turistica Competenze in uscita: utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera</p>

C.2-Attività di supporto all'inserimento dei giovani in azienda(indicare modalità di realizzazione)

Moduli di orientamento (attività di sostegno alla motivazione, potenziamento dell'autonomia e della capacità di assumere responsabilità)

Durante una prima fase denominata "Orientamento" (n. 20 ore) ci si pone l'obiettivo di preparare i ragazzi al loro inserimento aziendale e di rafforzare le abilità trasversali di base quali la comunicazione, la relazionalità, le conoscenze del mondo del lavoro collegato alla realtà territoriale, il sistema azienda, la legislazione specialistica del settore turistico - alberghiero.

Cultura del lavoro (organizzazione e sicurezza del lavoro)

La cultura del lavoro vuol dire passione e impegno per quello che si fa.

Significa aggiungere valore all'azienda attraverso un rapporto di stretta correlazione tra futuro aziendale e destino-ambizione personale, di scambio tra uomo e professionista, tra persona e lavoratore.

Si opererà su direzioni fondamentali:

- il lavoro viene percepito dalla stragrande maggioranza delle persone – in alcune società più che in altre – con un'accezione negativa, il che non fa altro che inibire lo sviluppo di una cultura del lavoro a livello personale e collettivo;
- la passione è la chiave di volta che alimenta il lavoro e probabilmente la prima, ma non l'unica, indispensabile caratteristica per raggiungere quella che Jim Collins chiama eccellenza.

La cultura del lavoro per entrare nel nostro bagaglio deve essere formata prima dalle persone giuste, dopo dai libri e dalle esperienze giuste. Mettere prima il "con chi" significa dare importanza ai compagni di viaggio con cui si affronta un'esperienza, lavorativa o meno.

Cultura del lavoro (organizzazione e sicurezza del lavoro)

La cultura del lavoro vuol dire passione e impegno per quello che si fa.

Significa aggiungere valore all'azienda attraverso un rapporto di stretta correlazione tra futuro aziendale e destino-ambizione personale, di scambio tra uomo e professionista, tra persona e lavoratore.

Si opererà su direzioni fondamentali:

- il lavoro viene percepito dalla stragrande maggioranza delle persone – in alcune società più che in altre – con un'accezione negativa, il che non fa altro che inibire lo sviluppo di una cultura del lavoro a livello personale e collettivo;
- la passione è la chiave di volta che alimenta il lavoro e probabilmente la prima, ma non l'unica, indispensabile caratteristica per raggiungere quella che Jim Collins chiama eccellenza.

La cultura del lavoro per entrare nel nostro bagaglio deve essere formata prima dalle persone giuste, dopo dai libri e dalle esperienze giuste. Mettere prima il "con chi" significa dare importanza ai compagni di viaggio con cui si affronta un'esperienza, lavorativa o meno.

Patto formativo

Viene elaborato per delineare le attività dei soggetti coinvolti e le responsabilità

Tutoraggio

a) compiti e funzioni del tutor formativo della scuola

- indirizzare gli studenti verso percorsi formativi
- guidare gli allievi nelle scelte e nelle iniziative
- tenere rapporti con le aziende e le famiglie
- monitorare, valutare e relazionare sugli aspetti totali dell'alternanza

b) compiti e funzioni del tutor aziendale

- rendere fruibili le attività operative agli studenti
- creare un clima formativo che evidenzia le potenzialità di ogni singolo
- rispettare i compiti e le responsabilità inserite nei patti formativi
- operare nel conseguimento delle competenze professionali e trasversali

C.3-Attività formative in azienda (sintetica descrizione del percorso)

- operare nel contesto professionale di riferimento
- gestire la fase ante e i processi operativi delle prenotazioni
- Monitorare e operare nella fase di arrivo e di soggiorno del cliente secondo le procedure e la normativa vigente
- Operare nel contesto post ciclo cliente e attuare operazioni di fidelizzazione
- Gestire la contabilità elementare nel settore amministrativo

C.4- Articolazione organizzativa dell'intervento - Classe 4

TIP	ATTIVITA'	ORE
A	Stage nel settore di riferimento presso strutture ubicate in Italia o nei luoghi di residenza degli studenti da svolgersi : <ul style="list-style-type: none">• 15 giorni nel periodo dal 1 aprile al 31 maggio	60
C	Visite guidate presso strutture ricettive ubicate in Italia o in un Paese europeo da svolgersi in max. 4 giorni	20
	TOTALE	80

C.5- Monitoraggio e valutazione

Monitoraggio di processo (attori, tempi e strumenti)

Nei percorsi di alternanza risultano particolarmente funzionali tecniche di monitoraggio che permettono l'accertamento del processo e del risultato. L'attenzione al processo, attraverso l'osservazione strutturata, consente di attribuire valore nella valutazione finale, anche agli atteggiamenti e ai comportamenti dello studente; l'esperienza nei contesti operativi, indipendente, dai contenuti dell'apprendimento, sviluppa, infatti, competenze trasversali che sono legate anche agli aspetti caratteriali e motivazionali dello studente. Il monitoraggio rappresenta un elemento fondamentale nella verifica della qualità degli apprendimenti, alla cui costruzione concorrono differenti contesti (scuola, lavoro) e diversi soggetti (docenti/tutor/studenti), per cui è opportuno utilizzare strumenti di valutazione adattabili al percorso svolto (prove esperte, schede di osservazione, diario di bordo).

Modalità di verifica e valutazione degli apprendimenti (attori, tempi, criteri, indicatori, strumenti)

La valutazione delle competenze in asl (trasversali, di base e professionalizzanti) in uscita sarà prettamente congiunta scuola-azienda, attraverso l'utilizzo di:

- Verifiche tradizionali (iniziale, in itinere, finale)-
- Verifiche "in situazione"
- Dossier di valutazione del tutor aziendale

Verifica iniziale: si rileveranno attraverso la somministrazione di un questionario le aspettative degli studenti e dei tutor aziendali al fine di poter fare una verifica al termine delle attività. Si provvederà inoltre a valutare le competenze iniziali delle discipline professionalizzanti.

Verifica in itinere: verrà effettuata sia per rilevare il grado di soddisfazione degli studenti e delle aziende sia per valutare gli apprendimenti degli studenti.

Verifica finale: come la precedente, verrà effettuata attraverso somministrazione di questionari per rilevare il grado di soddisfazione, mentre per la valutazione delle competenze ci si baserà sulla apposita scheda compilata dai tutor aziendali e sui risultati di una prova strutturata sulle problematiche affrontate nel corso dello stage.

C.6- Modalità di dichiarazione delle competenze acquisite

Le fasi per l'accertamento delle competenze sono così declinate:

- Descrizione delle competenze attese al termine del percorso;
- Accertamento delle competenze in ingresso;
- Verifica dei risultati conseguiti nelle fasi intermedie;
- Accertamento delle competenze in uscita
- **-Compilazione degli attestati** di partecipazione e alla certificazione delle competenze da parte di entrambi i tutor.
- **- Comunicazione dei risultati al Consiglio di Classe** ai fini della valutazione finale.

Classe	5°M
--------	-----

Sezione A

A.1-Aziende e/o amministrazioni coinvolte

Tipologia	Dati sulla disponibilità per l'inserimento	
Varie strutture ricettive, uffici di promozione turistica, vari enti pubblici e privati che si occupano di promozione del territorio, partecipazione a manifestazioni, fiere e vari eventi inerenti il settore.		
	n. tutor	2
	settore	Accoglienza turistica

SEZIONE B

B.1-Motivazione del Progetto

Caratteristiche dei destinatari (età, classe di appartenenza, competenze possedute e analisi dei loro bisogni formativi)

Il quinto anno è dedicato al completamento dei percorsi di alternanza scuola-lavoro svolti nel precedente biennio. Sono previste unicamente le attività di restituzione delle esperienze svolte in alternanza e la valutazione e certificazione delle competenze acquisite dagli studenti. Nel caso in cui gli studenti, per motivi diversi, si trovino a dover completare le ore di alternanza in azienda il tutor scolastico provvederà a seguire l'allievo durante tutto il percorso fino al completamento

B.2-Competenze che si prevede di sviluppare (in coerenza con gli obiettivi indicati nel PTOF)

a) competenze afferenti le aree disciplinari

- agire in riferimento a un sistema di valori coerenti con i principi della Costituzione in base ai quali essere in grado di valutare fatti e orientare i propri comportamenti personali, sociali e professionali
- utilizzare gli strumenti culturali e metodologici acquisiti per porsi con atteggiamento razionale, critico, creativo e responsabile nei confronti della realtà, dei suoi fenomeni e dei suoi problemi, anche ai fini dell'apprendimento permanente.
- utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti
- riconoscere le linee essenziali della storia delle idee, della cultura, della letteratura, delle arti e orientarsi agevolmente tra testi e autori fondamentali, a partire dalle componenti di natura tecnico-professionale correlate ai settori di riferimento
- riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale e antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali e le trasformazioni intervenute nel corso del tempo.
- stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali locali, nazionali e internazionali sia in una prospettiva interculturale sia ai fini della mobilità di studio e di lavoro
- utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e lavoro.
- riconoscere il valore e le potenzialità dei beni artistici e ambientali
- 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
- utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare
- riconoscere i principali aspetti comunicativi, culturali e relazionali dell'espressività corporea ed esercitare in modo efficace la pratica sportiva per il benessere individuale e collettivo
- comprendere e utilizzare i principali concetti relativi all'economia, all'organizzazione, allo svolgimento dei processi produttivi e dei servizi
- utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti delle diverse discipline per comprendere la realtà e operare in campi applicativi
- padroneggiare l'uso di strumenti tecnologici con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro, alla tutela della persona, dell'ambiente e del territorio
- individuare i problemi attinenti al proprio ambito di competenza e impegnarsi nella loro soluzione collaborando efficacemente con gli altri
- utilizzare strategie orientate al risultato, al lavoro per obiettivi e alla necessità di assumere responsabilità nel rispetto dell'etica e della deontologia professionale
- compiere scelte autonome in relazione ai propri percorsi di studio e di lavoro lungo tutto l'arco della vita nella prospettiva dell'apprendimento permanente
- partecipare attivamente alla vita sociale e culturale a livello locale, nazionale e comunitario
- utilizzare le tecnologie specifiche del settore e sapersi orientare nella normativa di riferimento

- intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo dei servizi per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità

b) competenze relazionali

- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, lavorando in team fortemente motivati.
- Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda della clientela, personalizzando le offerte e la comunicazione in base al target.

c) competenze tecnico-operative

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera.
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera
 - Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando il territorio di riferimento.
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere

B.3-Risultati attesi (in termini concreti e misurabili)

Obiettivi formativi:

- Formazione professionale più aderente possibile alle richieste del mondo del lavoro;
- Valorizzare il contributo del mondo del lavoro nella formazione dei giovani;
- Migliorare lo spirito di collaborazione.

Obiettivi orientativi:

- Migliorare la collaborazione tra scuola ed aziende;
- Permettere allo studente di "farsi conoscere";
- Contribuire ad affinare il senso critico e la flessibilità di pensiero.

Obiettivi di professionalizzazione:

- Rendere più competitivo, a livello europeo, il profilo dello studente italiano;
- Conferire maggiore sicurezza;
- Permettere di conoscere sul campo l'organizzazione aziendale.

Sezione C

C.1- Indicare nella prima colonna le unità di apprendimento curricolari, nella seconda colonna le unità di apprendimento da realizzare in alternanza.

Unità di apprendimento in aula, competenze disciplinari e trasversali, durata	Unità di apprendimento in alternanza sede, settore, competenze disciplinari e trasversali, durata
<p>Modulo: Il linguaggio comunicativo e l'avvento del Web 2.0</p> <p>Disciplina: italiano</p> <p>Competenze in uscita: utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale anche con</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: utilizzare e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della</p>
<p>riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in rete.</p>	<p>comunicazione in rete.</p>
<p>Modulo: interazioni tra storia e turismo</p> <p>Disciplina: Storia</p> <p>Competenze in uscita: correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: correlare la conoscenza storica generale agli sviluppi delle scienze, delle tecnologie e delle tecniche negli specifici campi professionali di riferimento.</p>
<p>Modulo: enogastronomia promozionale</p> <p>Disciplina: Alimentazione</p> <p>Competenze in uscita: adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.</p>
<p>Modulo: la comunicazione in hotel</p> <p>Disciplina: lingua inglese</p> <p>Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali</p> <p>Settore: servizi: turismo e alberghi</p> <p>Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>

<p>Modulo: la comunicazione in hotel Disciplina: lingua francese Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER)</p>
<p>Modulo: la comunicazione in hotel Disciplina: lingua tedesca Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: padroneggiare la lingua inglese e, ove prevista, un'altra lingua comunitaria, per scopi comunicativi e utilizzare i linguaggi settoriali relativi ai percorsi di studio, per interagire in diversi ambiti e contesti professionali, al livello B2 del quadro comune europeo di</p>
<p>riferimento per le lingue (QCER)</p>	
<p>Modulo: la gestione amministrativa Disciplina: Diritto e tecniche amministrative Competenze in uscita: utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi di accoglienza turistico-alberghiera</p>
<p>Modulo: la gestione avanzata del ciclo cliente Disciplina: Accoglienza turistica Competenze in uscita: integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi;</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche, utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio e il coordinamento con i colleghi</p>
<p>Modulo: Vendita e intermediazione di servizi turistici Disciplina: Accoglienza turistica Competenze in uscita: utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera</p>	<p>Sede: imprese turistiche nazionali Settore: servizi: turismo e alberghi Competenze in uscita: utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera</p>

C.2-Attività di supporto all'inserimento dei giovani in azienda(indicare modalità di realizzazione)

Moduli di orientamento (attività di sostegno alla motivazione, potenziamento dell'autonomia e della capacità di assumere responsabilità)

Durante una prima fase denominata "Orientamento" (n. 20 ore) ci si pone l'obiettivo di preparare i ragazzi al loro inserimento aziendale e di rafforzare le abilità trasversali di base quali la comunicazione, la relazionalità, le conoscenze del mondo del lavoro collegato alla realtà territoriale, il sistema azienda, la legislazione specialistica del settore turistico - alberghiero.

Cultura del lavoro (organizzazione e sicurezza del lavoro)

La cultura del lavoro vuol dire passione e impegno per quello che si fa.

Significa aggiungere valore all'azienda attraverso un rapporto di stretta correlazione tra futuro aziendale e destino-ambizione personale, di scambio tra uomo e professionista, tra persona e lavoratore.

Si opererà su direzioni fondamentali:

- il lavoro viene percepito dalla stragrande maggioranza delle persone – in alcune società più che in altre – con un'accezione negativa, il che non fa altro che inibire lo sviluppo di una cultura del lavoro a livello personale e collettivo;
- la passione è la chiave di volta che alimenta il lavoro e probabilmente la prima, ma non l'unica, indispensabile caratteristica per raggiungere quella che Jim Collins chiama eccellenza.

La cultura del lavoro per entrare nel nostro bagaglio deve essere formata prima dalle persone giuste, dopo dai libri e dalle esperienze giuste. Mettere prima il "con chi" significa dare importanza ai compagni di viaggio con cui si affronta un'esperienza, lavorativa o meno.

Cultura del lavoro (organizzazione e sicurezza del lavoro)

La cultura del lavoro vuol dire passione e impegno per quello che si fa.

Significa aggiungere valore all'azienda attraverso un rapporto di stretta correlazione tra futuro aziendale e destino-ambizione personale, di scambio tra uomo e professionista, tra persona e lavoratore.

Si opererà su direzioni fondamentali:

- il lavoro viene percepito dalla stragrande maggioranza delle persone – in alcune società più che in altre – con un'accezione negativa, il che non fa altro che inibire lo sviluppo di una cultura del lavoro a livello personale e collettivo;
- la passione è la chiave di volta che alimenta il lavoro e probabilmente la prima, ma non l'unica, indispensabile caratteristica per raggiungere quella che Jim Collins chiama eccellenza.

La cultura del lavoro per entrare nel nostro bagaglio deve essere formata prima dalle persone giuste, dopo dai libri e dalle esperienze giuste. Mettere prima il "con chi" significa dare importanza ai compagni di viaggio con cui si affronta un'esperienza, lavorativa o meno.

Patto formativo

Viene elaborato per delineare le attività dei soggetti coinvolti e le responsabilità

Tutoraggio

a) compiti e funzioni del tutor formativo della scuola

- indirizzare gli studenti verso percorsi formativi
- guidare gli allievi nelle scelte e nelle iniziative
- tenere rapporti con le aziende e le famiglie
- monitorare, valutare e relazionare sugli aspetti totali dell'alternanza

b) compiti e funzioni del tutor aziendale

- rendere fruibili le attività operative agli studenti
- creare un clima formativo che evidenzia le potenzialità di ogni singolo
- rispettare i compiti e le responsabilità inserite nei patti formativi
- operare nel conseguimento delle competenze professionali e trasversali

C.3-Attività formative in azienda (sintetica descrizione del percorso)

- operare nel contesto professionale di riferimento
- gestire la fase ante e i processi operativi delle prenotazioni
- Monitorare e operare nella fase di arrivo e di soggiorno del cliente secondo le procedure e la normativa vigente
- Operare nel contesto post ciclo cliente e attuare operazioni di fidelizzazione
- Gestire la contabilità elementare nel settore amministrativo

C.4- Articolazione organizzativa dell'intervento - Classe 3

TIP	ATTIVITA'	ORE
A	Stage nel settore di riferimento presso strutture ubicate in Italia o nei luoghi di residenza degli studenti , partecipazione ad eventi ecc,	20
	TOTALE	20

C.5- Monitoraggio e valutazione

Monitoraggio di processo (attori, tempi e strumenti)

Nei percorsi di alternanza risultano particolarmente funzionali tecniche di monitoraggio che permettono l'accertamento del processo e del risultato. L'attenzione al processo, attraverso l'osservazione strutturata, consente di attribuire valore nella valutazione finale, anche agli atteggiamenti e ai comportamenti dello studente; l'esperienza nei contesti operativi, indipendente, dai contenuti dell'apprendimento, sviluppa, infatti, competenze trasversali che sono legate anche agli aspetti caratteriali e motivazionali dello studente. Il monitoraggio rappresenta un elemento fondamentale nella verifica della qualità degli apprendimenti, alla cui costruzione concorrono differenti contesti (scuola, lavoro) e diversi soggetti (docenti/tutor/studenti), per cui è opportuno utilizzare strumenti di valutazione adattabili al percorso svolto (prove esperte, schede di osservazione, diario di bordo).

Modalità di verifica e valutazione degli apprendimenti (attori, tempi, criteri, indicatori, strumenti)

La valutazione delle competenze in asl (trasversali, di base e professionalizzanti) in uscita sarà prettamente congiunta scuola-azienda, attraverso l'utilizzo di:

-Verifiche tradizionali (iniziale, in itinere, finale)-

-Verifiche "in situazione"

-Dossier di valutazione del tutor aziendale

Verifica iniziale: si rileveranno attraverso la somministrazione di un questionario le aspettative degli studenti e dei tutor aziendali al fine di poter fare una verifica al termine delle attività. Si provvederà inoltre a valutare le competenze iniziali delle discipline professionalizzanti.

Verifica in itinere: verrà effettuata sia per rilevare il grado di soddisfazione degli studenti e delle aziende sia per valutare gli apprendimenti degli studenti.

Verifica finale: come la precedente, verrà effettuata attraverso somministrazione di questionari per rilevare il grado di soddisfazione, mentre per la valutazione delle competenze ci si baserà sulla apposita scheda compilata dai tutor aziendali e sui risultati di una prova strutturata sulle problematiche affrontate nel corso dello stage.

C.6- Modalità di dichiarazione delle competenze acquisite

Le fasi per l'accertamento delle competenze sono così declinate:

- Descrizione delle competenze attese al termine del percorso;
- Accertamento delle competenze in ingresso;
- Verifica dei risultati conseguiti nelle fasi intermedie;
- Accertamento delle competenze in uscita
- **-Compilazione degli attestati** di partecipazione e alla certificazione delle competenze da parte di entrambi i tutor.
- **- Comunicazione dei risultati al Consiglio di Classe** ai fini della valutazione finale.

Il Referente del progetto

Prof.ssa Giovanna Nieddu

Il Consiglio di classe