

ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I
SERVIZI ALBERGHIERI E DELLA RISTORAZIONE
PETRONIO



TERZA AREA
Biennio formativo 2009/2010- 2010/2011

Operatore addetto al turismo culturale

Classi IV e V TST

STRUTTURA E FINALITA' DEL CORSO

Il progetto mira a sviluppare in allievi forniti di qualifica professionale - settore del Ricevimento- competenze specifiche teorico-pratiche, inerenti una nuova figura professionale, che operi nel settore di riferimento quale tecnico del quadro intermedio di secondo livello, sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Il percorso formativo consta di un periodo complessivo di 450 ore annue per due anni e si articola in tre aree di intervento:

- Area A - Area di professionalizzazione finalizzata (180 h)
- Area B - Area di specializzazione: lezioni di esperti (100 h)
- Area C - Area Comune (80 h)
- Stage Aziendale (120 h)

Gli interventi formativi dell'area di professionalizzazione mirano a sviluppare nell'allievo conoscenze specifiche strutturate che gli consentano di approcciare il settore professionale di riferimento con competenze e professionalità adeguate agli standard attuali richiesti, nonché di acquisire quelle doti di flessibilità intellettuali e comportamentali attualmente indispensabili per il proprio inserimento nel mercato nazionale ed internazionale del lavoro.

Gli interventi formativi degli esperti nell'area di specializzazione tendono a conferire, supportati anche dagli stages aziendali, contatti e confronti diretti con referenti del mondo del lavoro e specialisti del settore, quel vissuto esperienziale, che solo dal contatto diretto sul campo può scaturire e che da solo può trasmettere concretamente nell'allievo quel corpo di competenze specifiche connotanti il "Saper fare" all'interno della professione.

Per tale motivo, ai fini della progettazione del curriculum formativo, si prefigura un raccordo molto stretto tra le discipline dell'area A e gli interventi dell'area B, mediante l'individuazione di tematiche trasversali strutturanti l'impianto formativo, al fine di creare un'articolazione modulare che sia nel contempo flessibile e spendibile sul terreno della concretezza operativa.

PROFILO PROFESSIONALE

OPERATORE ADDETTO AL TURISMO CULTURALE

Il nostro territorio possiede, come è ampiamente riconosciuto, un cospicuo patrimonio di beni culturali e ambientali e tuttavia la fruizione turistica resta superficiale e quasi del tutto inadeguata.

Si propone quindi la figura dell'operatore addetto al turismo culturale con lo scopo di valorizzare il territorio.

L'operatore addetto al turismo culturale è in grado di operare in un settore emergente che richiede l'erogazione di servizi turistici destinati a fruitori non superficiali, avveduti, specializzati e di alto profilo culturale.

Egli è infatti in grado di:

1. realizzare e vendere pacchetti turistici culturali e ambientali tematici;
2. riconoscere le difficoltà, i problemi, le esigenze dei soggetti coinvolti;
3. conoscere la storia delle attività produttive, del folklore, dell'arte, della geografia antropica e della cucina regionale.
4. progettare, sviluppare, monitorare e rendere disponibile al mercato le proposte al Turista Culturale.
5. realizzare, curare ed aggiornare i sistemi telematici ed informatici in grado di rendere visibile e comunicare appropriatamente le informazioni e l'offerta turistico-culturale;

Conoscenze e competenze

1. studiare, progettare e documentare i percorsi e gli itinerari culturali, promuovendoli attraverso pacchetti all'utenza;
2. dotare la visita culturale delle qualità intrinseche attese (informazioni, lezioni, documentazioni);
3. connettere le agenzie turistiche con l'utenza;
4. saper gestire le situazioni impreviste
5. avere facilità nelle relazioni e nella comunicazione, anche scritta

ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

AREA A: AREA DI PROFESSIONALIZZAZIONE FINALIZZATA (TOT. 180 h)

| DISCIPLINE COINVOLTE | ORE COMPLESSIVE | ORE FINALIZZATE |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|
| ETAT | 120 | 50 |
| I Lingua straniera: Inglese | 90 | 30 |
| Geografia | 66 | 20 |
| Tecniche di comunicazione | 66 | 25 |
| Storia dell'arte | 66 | 20 |
| II lingua straniera | 90 | 30 |

Le ore finalizzate allo svolgimento del percorso formativo dell'area A (180 ore) sono da ritagliare all'interno del curricolo scolastico. Pertanto ogni docente coinvolto comunicherà ai docenti referenti il periodo di intervento ed il numero di ore settimanale che dedicherà alla realizzazione del progetto. Si invitano i docenti a dare priorità alla trattazione dei blocchi tematici successivamente indicati nel pieno rispetto della libertà di insegnamento di ciascuno e compatibilmente al curricolo già delineato.

AREA B

| DISCIPLINE COINVOLTE | ORE COMPLESSIVE |
|---|-----------------|
| Storia del territorio | 30 |
| Inglese | 25 |
| Tecniche di comunicazione | 20 |
| Legislazione turistica | 20 |
| Educazione alla convivenza civile ed alla cittadinanza attiva | 20 |
| Avviamento all'impresa | 20 |
| Laboratorio gestionale | 20 |
| II Lingua: Francese/Tedesco | 25 |

STAGE AZIENDALE

| | |
|------------------|----------------|
| Presso l'azienda | 50 ore |
| Stage simulato | 70 ore |
| Totale | 120 ore |

BIENNIO 2009/2010 – 2010/2011

BIENNIO 2009/2010 – 2010/2011

PROGRAMMAZIONE FORMATIVA

DESCRIZIONE DEL PROCESSO FORMATIVO BIENNALE

METODI E STRATEGIE DIDATTICHE:

Il perseguimento degli obiettivi e la realizzazione dei moduli di apprendimento si attua attraverso le seguenti metodologie didattiche:

- Lezioni frontali
- Lavori di gruppo e ricerche
- Simulazioni in laboratorio di situazioni operative
- Visite a strutture del settore (Alberghi, agenzie di viaggio, tour operator) presenti sul territorio
- Partecipazione a convegni e manifestazioni
- Esperienze di stage da realizzare nel settore turistico

SUSSIDI DIDATTICI:

- Laboratorio di informatica
- Laboratorio linguistico
- Presentazioni multimediali
- Collegamenti internet
- Libri di testo
- Fotocopie
- Pubblicazioni scientifiche
- Materiale audiovisivo

VERIFICHE E VALUTAZIONI:

Le verifiche saranno frequenti, coerenti con le relative attività svolte per poter valutare correttamente la preparazione e le competenze acquisite da ciascun allievo.

Tali verifiche sono di fondamentale importanza sia per il docente, che controllerà così che al suo insegnamento corrisponda l'apprendimento, sia per gli allievi che dovranno essere informati sul loro livello di profitto rispetto agli obiettivi da raggiungere

Per le verifiche si utilizzeranno:

- Prove strutturate e semistrutturate
- Colloqui
- Visite di studio
- Elaborazioni di tesine individuali e di gruppo
- Esercitazioni pratiche

IV ANNO

BLOCCHI TEMATICI:

AREA A: AREA DI PROFESSIONALIZZAZIONE FINALIZZATA (180 ore)

I° LINGUA: Inglese (30 ore)

- Presentazione di aree con spiccata vocazione turistica
- Presentazione di itinerari turistici
- Corrispondenza commerciale
- Dialoghi in situazione

II° LINGUA: Francese/Tedesco (30 ore)

- Presentazione di aree con spiccata vocazione turistica
- Presentazione di itinerari turistici
- Corrispondenza commerciale
- Dialoghi in situazione

ETAT (50 ore)

- Economia e tecnica dell'azienda turistica

II° Geografia (20 ore)

- Regione Mediterranea con particolare riferimento alla regione Campania e all'area flegrea.
- I flussi turistici.
- Le nuove tendenze del mercato turistico

Tecniche di comunicazione (30 ore)

- Aspetto promozionale della comunicazione
- La comunicazione sociale
- La comunicazione interpersonale e di gruppo

Storia dell'arte (20 ore)

- L'arte greco-romana
- testimonianze archeologiche in Campania

AREA B: Area di specializzazione (180 ore)

Modulo 1- Microlingua e conversazione inglese (25 ore):

Obiettivi specifici:

- Saper comunicare nella microlingua settoriale propria delle attività connesse al turismo e all'albergo
- Saper accogliere il cliente
- Saper condurre una conversazione libera su argomenti di vario genere
- Saper comprendere ed utilizzare materiale professionale originale in lingua

Contenuti:

- Connetting with our customers and providing excellent customer service
- satisfying our customers requirements
- provide clients with well-informed descriptions of the phlegrean Fields natural and cultural context
- provide clients with effective practical advice regarding the tour
- provide a smooth flow of the itinerary for the safety and comfort of the group
- provide an excellent customer service
- create a friendly and fun environment for guests and work to maintain harmony within the group
- manage accommodation and/or restaurants where required
- maintain high standards of food safety and handling

Modulo 2- Microlingua e conversazione francese/tedesco (25 ore):

Obiettivi specifici:

- Saper comunicare nella microlingua settoriale propria delle attività connesse al turismo e all'albergo
- Saper accogliere il cliente
- Saper condurre una conversazione libera su argomenti di vario genere
- Saper comprendere ed utilizzare materiale professionale originale in lingua

Contenuti:

- Strutture linguistiche tipiche della vita professionale
- Argomenti attinenti alle caratteristiche naturalistiche, storiche ed archeologiche dei Campi Flegrei
- Dialoghi mirati

Modulo 3 - Legislazione turistica (20 ore):

Obiettivi specifici:

- Conoscere la normativa che regola il settore
- Sapere quali normative devono essere rispettate nell'ambito turistico-alberghiero

Contenuti

- Enti autonomi territoriali
- Legge quadro per il turismo
- Organizzazioni turistiche pubbliche e private
- Imprese turistiche e strutture ricettive alberghiere
- Il contratto d'albergo

Modulo 4 – Il territorio e le sue risorse (30 ore):

Obiettivi specifici:

- conoscere il territorio di appartenenza e le sue peculiarità naturalistiche
- conoscere il patrimonio storico-archeologico presente nei Campi Flegrei
- essere in grado di valorizzare il patrimonio del territorio di appartenenza

Contenuti

- formazione dei Campi Flegrei: aspetti geologici e naturalistici. Itinerari naturalistici.
- La colonizzazione greca
- Dicaearchia e Puteoli
- Pozzuoli dal medioevo a Don Pedro de Toledo
- Pozzuoli tra settecento e ottocento

Modulo 5: Laboratorio gestionale (20 ore)

Obiettivi specifici

- Saper utilizzare l'informatica nella gestione aziendale
- Saper utilizzare le risorse di una rete locale

Contenuti

- Il sistema informativo e relativa pianificazione in un'ottica aziendale
- L'automazione nel lavoro di ufficio
- realizzazione di itinerari e pacchetti turistici

Modulo 6 – Tecniche di comunicazione (20 ore)

Obiettivi specifici:

- Acquisire il significato del termine “comunicazione”
- essere in grado di gestire la comunicazione in un gruppo
- conoscere i mezzi più usati nella comunicazione di massa

Contenuti:

- Il significato del termine “comunicazione”
- Conoscenza dei fattori principali della CV e CNV
- Conoscenza dei meccanismi di percezione e di osservazione
- Conoscenza delle dinamiche di gruppo
- Acquisizione del concetto di sé e dell'altro
- Conoscenza del ruolo dei mezzi più usati nella comunicazione di massa

Modulo 7 – Avviamento all'impresa (20 ore):

Obiettivi specifici:

- essere in grado di scegliere forma giuridica di impresa più adatta in relazione alla tipologia d'impresa prescelta ed al mercato di riferimento
- essere in grado di realizzare un piano d'impresa chiaro, completo e che evidenzia la reale fattibilità del progetto
- essere in grado di utilizzare le agevolazioni finanziarie previste per l'imprenditoria giovanile e

femminile

Contenuti:

- L'impresa. Scelta della forma giuridica dell'impresa.
- L'idea imprenditoriale: parte descrittiva e parte economica.
- Il piano di impresa - Business plan: la copertina; l'indice dei contenuti; executive summary; descrizione del progetto; profilo professionale dei proponenti; il prodotto o servizio; il mercato; la produzione: investimenti; gli approvvigionamenti; l'organizzazione; piano economico-finanziario; gli allegati.
- Le leggi: -legge 215 del 25/2/92, azioni positive per l'imprenditoria femminile; legge 236, promozione di nuove imprese giovanili nel settore dei servizi; legge 95 (ex 44), promozione e sviluppo dell'imprenditoria giovanile nel Mezzogiorno; legge 608, misure straordinarie per la promozione del lavoro autonomo

Modulo 8 – Educazione alla convivenza civile ad alla cittadinanza attiva (20 ore) :

Obiettivi specifici:

- Sviluppare il senso di appartenenza alla famiglia, al territorio e all'ambiente per costruire la propria identità
- Sviluppare il senso di partecipazione: territorio e istituzioni
- Sviluppare il senso di responsabilità: il rispetto delle regole; il rispetto dell'ambiente; il rispetto dell'altro; la cooperazione

Contenuti:

- L'individuo - La società - Il quartiere - La scuola
- La relazione con gli altri
- La relazione con l'ambiente esterno
- I servizi offerti dal territorio
- Le regole della convivenza civile: i principi fondamentali della Costituzione della Repubblica italiana; le caratteristiche principali degli organi costituzionali; l'organizzazione politica italiana;
- Le idee alla base dell'unificazione europea;
- Le organizzazioni internazionali a sostegno della pace e dei diritti/doveri dei popoli
- La funzione delle regole e della legge nella vita quotidiana

Modulo 9 - Stage (120 ore):

Obiettivi specifici :

- Approfondire e perfezionare le abilità relative allo specifico profilo professionale
- Approfondire e perfezionare le competenze tecnico professionali maturate nel triennio nell'indirizzo di ricevimento

Contenuti :

- Servizio di ricevimento presso strutture ricettive e/o agenzie di viaggio presenti nel territorio,
- partecipazione a manifestazioni ed eventi realizzati in collaborazione con istituzioni, Enti ed associazioni presenti sul territorio

BLOCCHI TEMATICI:

AREA B: Area di specializzazione

Modulo 1 - Microlingua e conversazione inglese (25 ore):

Obiettivi specifici:

- Saper comunicare nella microlingua settoriale propria delle attività connesse al turismo e all'albergo
- Saper accogliere il cliente
- Saper condurre una conversazione libera su argomenti di vario genere
- **Saper comprendere ed utilizzare materiale professionale originale in lingua**

Contenuti:

- **Connetting with our customers and providing excellent customer service**
- **satisfying our customers requirements**
- **provide clients with well-informed descriptions of the phlegrean Fields natural and cultural context**
- **provide clients with effective practical advice regarding the tour**
- **provide a smooth flow of the itinerary for the safety and confort of the proup**
- **provide an excellent customer service**
- **create a fryndly and fun environnement for guests and work to maintan harmony within the group**
- **manage accomodation and/or restaurants werhe required**
- **maintan high standards of food safety and handling**

Modulo 2 - Microlingua e conversazione francese/tedesca (25 ore):

Obiettivi specifici:

- Saper comunicare nella microlingua settoriale propria delle attività connesse al turismo e all'albergo
- Saper accogliere il cliente
- Saper condurre una conversazione libera su argomenti di vario genere
- Saper comprendere ed utilizzare materiale professionale originale in lingua

Contenuti:

- Strutture linguistiche tipiche della vita professionale
- Argomenti attinenti alle caratteristiche naturalistiche, storiche ed archeologiche dei Campi Flegrei
- Dialoghi mirati

Modulo 3 – legislazione turistica (20 ore):

Obiettivi specifici:

- Individuare l'organizzazione specifica da contattare nello svolgimento del lavoro
- Riconoscere l'ambito giuridico delle strutture con le quali si viene a contatto

- Individuare la competenza giuridica per eventuali problemi specifici

Contenuti:

- Organizzazione turistica regionale
- Normativa Europea per il turismo
- Accordi internazionali per il turismo
- Legislazione e organizzazione dei Beni culturali

Modulo 4 - Storia, mito e tradizioni (30 ore)

Obiettivi specifici:

- conoscere le principali tradizioni e manifestazioni folcloristiche legate alla storia dei Campi Flegrei
- essere in grado di realizzare percorsi integrati

Contenuti:

- Il concetto di storia e tradizione
- I periodi storici nel territorio flegreo
- La religione ed il rito: differenza tra rito e superstizione
- Il folclore flegreo
- Le tradizioni enogastronomiche
- Gli antichi mestieri puteolani
- Leggende e verità sui protagonisti della chiesa puteolana

Modulo 5 - Laboratorio gestionale (20 ore):

Obiettivi specifici:

- Saper utilizzare l'informatica nella gestione aziendale
- Saper utilizzare le risorse di una rete locale
- Essere in grado di utilizzare, nell'ambito professionale, l'informatica applicata a sistemi di comunicazione telematica

Contenuti:

- Pianificazione delle reti
- Funzionamento di una rete
- Sicurezza delle reti
- Utilizzo dei servizi di rete

Modulo 6 – Avviamento all'impresa (20 ore):

Obiettivi specifici:

- Conoscere le principali caratteristiche per poter essere imprenditore
- Essere in grado di analizzare il mercato di riferimento
- Essere in grado di redigere un piano economico-finanziario in relazione all'attività prescelta
- Conoscere i principali obblighi amministrativi a cui è soggetta un'impresa

Contenuti:

- Orientamento al lavoro e alla creazione di impresa:
 - essere imprenditore: strumenti di autovalutazione per il riconoscimento e lo sviluppo delle capacità individuali.
 - percorso di autovalutazione delle capacità organizzative.
- L'idea imprenditoriale: valutazione e autovalutazione: analizzare il mercato, quantificare le vendite,

dimensionare l'azienda, definire i parametri finanziari ed economici, definire i fabbisogni economici e le fonti di finanziamento.

- Sviluppo del piano economico-finanziario.
- Adempimenti ed obblighi amministrativi.

Modulo 7 – Tecniche di comunicazione (20 ore)

Obiettivi specifici:

- Acquisire il significato del termine “comunicazione”
- essere in grado di gestire la comunicazione in un gruppo
- conoscere i mezzi più usati nella comunicazione di massa

Contenuti:

- Il significato del termine “comunicazione”
- Conoscenza dei fattori principali della CV e CNV
- Conoscenza dei meccanismi di percezione e di osservazione
- Conoscenza delle dinamiche di gruppo
- Acquisizione del concetto di sé e dell'altro
- Conoscenza del ruolo dei mezzi più usati nella comunicazione di massa

Modulo 8 – Globalizzazione e storia dell'ospitalità (20 ore):

Obiettivi specifici:

- Individuare le molteplici modalità con le quali i fatti storici del settore si collegano con i fatti della storia politica, culturale, mentale,..
- Sviluppare la consapevolezza che le decisioni e le scelte relative al campo professionale sono in relazione con la storia del settore

Contenuti:

- Note sul viaggio e sull'ospitalità nell'età moderna e contemporanea
- I viaggi e il turismo all'epoca del Gran Tour (la situazione ricettiva)
- la nascita del viaggio di piacere e le agenzie di viaggio
- la crescita quantitativa e qualitativa delle strutture ricettive
- trent'anni significativi (1914-1945): la nascita del turismo di massa
- l'ospitalità nell'età della globalizzazione: mete naturali ed esotiche; il settore alberghiero; lo sviluppo del turismo nell'ottica dell'integrazione europea

Modulo 8 - Stage (120 ore):

Obiettivi specifici

- Approfondire e perfezionare le abilità relative allo specifico profilo professionale
- Approfondire e perfezionare le competenze tecnico professionali maturate nel triennio nell'indirizzo di ricevimento

Contenuti

- Servizio di cucina in strutture ristorative
- partecipazione a manifestazioni ed eventi realizzati in collaborazione con istituzioni,

Enti ed associazioni presenti sul territorio

PROVE FINALI

Ogni modulo si conclude con un test di verifica finale, le valutazioni sono espresse in centesimi e concorrono alla formulazione di un giudizio finale.

Hanno diritto ad accedere alle prove finali solamente gli alunni che abbiano effettuato **almeno l'80% del monte ore previsto per i due anni del biennio postqualifica.**

Il raggiungimento degli obiettivi formativi viene verificato al termine del corso mediante:

- prova teorico o pratica
- Un colloquio multidisciplinare.