| **PCTO** | **Tipo istituzione scolastica** | |
|---|---|---|
| Info Point "Sagra dell'anguilla" | Istituto Tecnico Economico | |
| | **Indirizzo** Turismo | |
| | **Classe di riferimento** III | **Durata** 50 ore |
| **Laboratorio Ferrara** | | |

## OBIETTIVO DEL PROGETTO

Il progetto si propone di inserire in modo consapevole gli allievi nella realtà lavorativa al fine di integrare la formazione scolastica con le competenze richieste dal mondo del lavoro.

## COORDINATE DEL PROGETTO

| ***Atlante del lavoro INAPP*** *https://atlantelavoro.inapp.org/* | |
|---|---|
| SEP | 23. Servizi Turistici |
| PROCESSO | Servizi di viaggio e accompagnamento |
| SEQUENZA DI PROCESSO | Sviluppo di piani di promozione turistica |
| AREA/E DI ATTIVITÀ | 23.03.02 - Accoglienza dei visitatori e promozione dell'offerta turistica territoriale |

| ***Classificazione delle professioni CP11 ISTAT*** *https://professioni.istat.it/sistemainformativoprofessioni/cp2011/* | |
|---|---|
| UNITÀ PROFESSIONALE | 4.2.2.1.0 Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici |

## COMPETENZE OBIETTIVO DI APPRENDIMENTO

| **Competenze tecnico-professionali** | **Discipline interessate** |
|---|---|
| Accoglienza ed assistenza al cliente | Discipline turistiche aziendali<br>Italiano<br>Geografia Turistica |
| Gestione delle relazioni con il turista attraverso l'uso professionale della propria lingua e delle lingue straniere | Discipline turistiche aziendali<br>Italiano<br>Inglese<br>Tedesco<br>Spagnolo |
| Svolgimento delle attività di supporto funzionale alla fruizione da parte del turista delle opportunità e dei servizi turistici disponibili | Discipline turistiche aziendali<br>Geografia Turistica<br>Italiano, Storia<br>Inglese<br>Tedesco<br>Spagnolo |
| Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche. | Discipline turistiche aziendali<br>Geografia turistica<br>Italiano<br>Matematica<br>Inglese<br>Tedesco<br>Spagnolo |

| **Principali competenze trasversali da Linee guida MIUR** | **Discipline interessate** |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare | Tutte |
| Competenza imprenditoriale | Tutte |
| Competenza in materia di cittadinanza | Discipline turistiche aziendali, legislazione turistica, Italiano, Lingue |
| Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali | Tutte |

## Competenze tecnico-professionali: dettaglio

| **Descrittore** | **Contenuto** |
|---|---|
| Denominazione | Accoglienza ed assistenza al cliente |
| Risultato atteso | Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse. |
| Conoscenze | Modelli organizzativi di una Sagra. Marketing territoriale. Prodotto turistico locale. Realtà turistica del territorio. Strumenti di comunicazione e promozione. Tecniche di accoglienza. Elementi di psicologia della comunicazione. Strumenti di comunicazione. Lingue straniere (Inglese, tedesco, spagnolo) con comprensione e produzione orale al livello B2 del QCER. |
| Abilità | Utilizzare codici e tecniche della comunicazione funzionale al contesto<br>Adottare protocolli di comunicazione adeguati alle caratteristiche degli interlocutori<br>Erogare informazioni in lingua italiana e straniera, gestendo in autonomia la comunicazione<br>Collaborare con il personale incaricato della gestione del processo di accoglienza, assumendo i comportamenti organizzativi adeguati al contesto<br>Riconoscere situazioni potenzialmente critiche, riportando le problematiche ai ruoli di riferimento<br>Collaborare all'allestimento fisico degli spazi di accoglienza ed informazione, assumendo responsabilità ed agendo nel livello di autonomia assegnato |
| Livello EQF | 3 |

| **Descrittore** | **Contenuto** |
|---|---|
| Denominazione | Gestione delle relazioni con il turista attraverso l'uso professionale della propria lingua e delle lingue straniere |
| Risultato atteso | Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse |
| Conoscenze | Strumenti di comunicazione e promozione utilizzati. Tecniche di accoglienza. Elementi di psicologia della comunicazione. Strumenti di comunicazione. Lingue straniere (Inglese, tedesco, spagnolo) con comprensione e produzione orale livello B2 del QCER. |
| Abilità | Utilizzare codici e tecniche della comunicazione funzionale al contesto<br>Adottare protocolli di comunicazione adeguati alle caratteristiche degli interlocutori<br>Erogare informazioni in lingua italiana e straniera, gestendo in autonomia la comunicazione<br>Riconoscere situazioni potenzialmente critiche, riportando le problematiche ai ruoli di riferimento |
| Livello EQF | 3 |

| **Descrittore** | **Contenuto** |
|---|---|
| Denominazione | Svolgimento delle attività di supporto funzionale alla fruizione da parte del turista delle opportunità e dei servizi turistici disponibili |
| Risultato atteso | Assistere il cliente nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili, |

| | |
|---|---|
| | impiegando uno stile comunicativo appropriato alla relazione (anche in lingua straniera), individuando soluzioni e proposte di prodotto/servizio corrispondenti alle richieste espresse |
| Conoscenze | Modelli organizzativi di una Sagra. Marketing territoriale. Prodotto turistico locale. Realtà turistica del territorio. Strumenti di comunicazione e promozione. Lingue straniere (Inglese, tedesco, spagnolo) con comprensione e produzione orale al livello B2 del QCER. |
| Abilità | Utilizzare tecniche e strumenti adeguati alle attività di supporto per la fruizione del prodotto turistico. Interpretare le informazioni contenute nelle brochure e materiali informativi approntati per la sagra. Erogare informazioni in lingua italiana e straniera, gestendo in autonomia la comunicazione. Riconoscere situazioni potenzialmente critiche, riportando le problematiche ai ruoli di riferimento |
| Livello EQF | 3 |

| **Descrittore** | **Contenuto** |
|---|---|
| Denominazione | Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche. |
| Risultato atteso | Curare i sistemi integrati di informazione (bacheche informative fisiche e virtuali), ricercando e catalogando le fonti informative turistiche e provvedendo all'aggiornamento costante |
| Conoscenze | Ruolo del turismo nel contesto storico sociale ed economico. Mercato turistico. Componenti del prodotto turistico locale. Tecniche e strumenti di rilevazione e catalogazione delle informazioni turistiche. |
| Abilità | Riconoscere le componenti storiche, sociali e culturali per lo sviluppo del turismo.<br>Applicare le procedure necessarie per poter raccogliere le informazioni turistiche relativamente alla domanda e all'offerta turistica. Compilare correttamente la modulistica necessaria alla raccolta delle informazioni turistiche. |
| Livello EQF | 3 |

## Competenze trasversali: dettaglio

| **Competenza** | **Descrittori** (selezionati da Linee guida MIUR) |
|---|---|
| Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare | Capacità di gestire efficacemente il tempo e le informazioni. Capacità di imparare e di lavorare sia in modalità collaborativa sia in maniera autonoma. Capacità di lavorare con gli altri in maniera costruttiva. Capacità di comunicare costruttivamente in contesti diversi. Capacità di gestire l'incertezza, la complessità e lo stress. |
| Competenza in materia di cittadinanza | Capacità di impegnarsi efficacemente per gli altri per un interesse comune e pubblico.<br>Capacità di pensiero critico e abilità integrate nella soluzione di problemi. |
| Competenza imprenditoriale | Capacità di pensiero strategico e risoluzione di problemi. Capacità di assumere l'iniziativa. Capacità di lavorare sia in modalità collaborativa in gruppo sia in maniera autonoma. Capacità di mantenere il ritmo dell'attività. Capacità di comunicare e negoziare attivamente con gli altri. Capacità di accettare le responsabilità |
| Competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali | Capacità di esprimere esperienze ed emozioni con empatia. Curiosità nei confronti del mondo, apertura per immaginare nuove possibilità. |

## Competenze Europass Supplement interessate dal PCTO

| |
|---|
| Interpretare i sistemi aziendali nei loro modelli, processi di gestione e flussi informativi<br>Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie<br>Progettare, documentare e presentare servizi o prodotti turistici |

Individuare le caratteristiche del mercato del lavoro e collaborare alla gestione del personale dell'impresa turistica
Utilizzare il sistema delle comunicazioni e delle relazioni delle imprese turistiche
Utilizzare il sistema delle comunicazioni e delle relazioni delle imprese turistiche.

## COMPITI DI REALTÀ DEL PCTO

| **Compiti di realtà da assegnare agli studenti** | **Funzioni cognitive interessate** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **riconoscimento** | **rielaborazione** | **applicazione** | **rappresentazione** | **trasferimento** |
| Accogliere i turisti alla sagra in Italiano e nelle lingue straniere studiate (Inglese Tedesco Spagnolo): fornire informazioni generali sulla sagra, eventi in programma, punti di ristoro | X | | X | | |
| Promuovere l'offerta turistica del territorio, attraverso il materiale predisposto dagli organizzatori della sagra. | X | | X | | |
| Supportare il turista nella fruizione delle opportunità e dei servizi turistici disponibili: fornire orari, modalità di ingresso, informazioni ed aiuto in prenotazioni per escursioni o visite guidate. | X | X | X | | |
| Raccogliere, selezionare e catalogare informazioni turistiche | X | X | X | X | |
| Identificare e rappresentare le principali caratteristiche organizzative della accoglienza dei turisti per l'evento sagra. | X | X | X | X | X |
| Identificare e rappresentare con esempi, le principali caratteristiche della comunicazione informativa rispetto alle diverse tipologie di turisti e dei comportamenti adottati. | X | X | X | X | X |
| Identificare le caratteristiche dell'accoglienza in sagra, rispetto ad altri contesti turistici di ricezione e gestione di relazioni | X | X | X | X | X |

## CONTESTO DI APPRENDIMENTO E MODALITÀ REALIZZATIVE DEL PCTO

La metodologia di apprendimento segue logiche esperienziali del tipo learning by doing, "imparare facendo", dove coesistono il sapere e il saper fare, superando così la dicotomia fra insegnamento teorico e pratico, favorendo al tempo stesso un più corretto approccio al mondo del lavoro.

A) Svolgimento di attività propedeutiche alla esperienza diretta in sagra, a cura degli insegnanti della discipline interessate anche in codocenza con personale dello IAT di Comacchio con i quali gli allievi interagiranno nel periodo della sagra. Le attività prevedono:

- analisi del modello organizzativo della sagra;
- analisi del materiale che dovrà essere utilizzato per allestire la bacheca fisica informativa a disposizione dei turisti: informazioni in esso contenute, come presentarlo e utilizzarlo per supportare al meglio il turista nella fruizione dell'offerta turistica collegata all'evento;
- analisi del lessico tipico da utilizzare nelle lingue straniere oggetti di studio curriculare: inglese, tedesco, spagnolo;
- analisi degli strumenti e tecniche necessari per la rilevazione, selezione catalogazione dei dati relativi alla domanda ed offerta turistica;
- simulazione in aula.

B) Svolgimento dell'esperienza in sagra per l'intera classe suddivisa in gruppi e giorni

C) Rielaborazione individuale dell'esperienza sulla base di strumenti (diario, relazione finale) predisposti dal Consiglio di classe.