

PCTO Info Point "Sagra dell'anguilla"	Tipo istituzione scolastica 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/sistemaninformativoprofessioni/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 Italiano Geografia Turistica
Gestione delle relazioni con il turista attraverso l'uso professionale della propria lingua e delle lingue straniere	Discipline turistiche aziendali Italiano Inglese Tedesco Spagnolo
Svolgimento delle attività di supporto funzionale alla fruizione da parte del turista delle opportunità e dei servizi turistici disponibili	Discipline turistiche aziendali Geografia Turistica Italiano, Storia Inglese Tedesco Spagnolo
Raccolta, selezione, catalogazione delle informazioni turistiche.	Discipline turistiche aziendali Geografia turistica Italiano Matematica Inglese Tedesco 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 Adottare protocolli di comunicazione adeguati alle caratteristiche degli interlocutori Erogare informazioni in lingua italiana e straniera, gestendo in autonomia la comunicazione Collaborare con il personale incaricato della gestione del processo di accoglienza, assumendo i comportamenti organizzativi adeguati al contesto Riconoscere situazioni potenzialmente critiche, riportando le problematiche ai ruoli di riferimento 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 Adottare protocolli di comunicazione adeguati alle caratteristiche degli interlocutori 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	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. 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. 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 Riconoscere le peculiarità organizzative delle imprese turistiche e contribuire a cercare soluzioni funzionali alle diverse tipologie 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.