

**Quadro di riferimento per la redazione e lo svolgimento
della seconda prova scritta dell'esame di Stato**

**ISTITUTI PROFESSIONALI
SETTORE SERVIZI**

CODICE IP07

***INDIRIZZO: SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITA' ALBERGHIERA
ARTICOLAZIONE: ACCOGLIENZA TURISTICA***

PER LE DISCIPLINE CARATTERIZZANTI:

DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA

LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Caratteristiche della prova d'esame

La prova richiede al candidato, da un lato, capacità di analisi, di scelta e di soluzione nell'esame delle dinamiche e delle tendenze di sviluppo del turismo; dall'altro, il conseguimento di competenze professionali nell'elaborazione dei prodotti e nella gestione dei processi e dei servizi.

La prova viene, pertanto, predisposta secondo una delle seguenti tipologie:

TIPOLOGIA A

Definizione, analisi ed elaborazione di un tema relativo al percorso professionale, con riferimento ai risultati di apprendimento espressi in termini di competenze, anche sulla base di documenti, tabelle e dati.

TIPOLOGIA B

Analisi e soluzione di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (caso aziendale).

TIPOLOGIA C

Elaborazione di un progetto finalizzato all'innovazione e alla promozione del settore professionale.

Nel caso in cui la scelta del D.M. emanato annualmente ai sensi dell'art. 17, comma 7 del D. Lgs. 62/2017 ricada su una prova concernente più discipline, la traccia sarà predisposta in modo da proporre temi, situazioni problematiche e progetti che consentano, in modo integrato, di accertare le conoscenze, abilità e competenze attese dal PECUP dell'indirizzo e afferenti ai diversi ambiti disciplinari.

La seconda parte della prova è predisposta dalla Commissione d'esame in coerenza con le specificità del Piano dell'offerta formativa dell'istituzione scolastica e della dotazione tecnologica e laboratoriale d'istituto.

La durata della prova può essere compresa tra sei e otto ore.

Fatta salva l'unicità della prova, la Commissione, tenuto conto delle esigenze organizzative, si può riservare la possibilità di far svolgere la prova in due giorni.

Discipline caratterizzanti l'indirizzo di studio

DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA
Nuclei tematici fondamentali
<p>1. Il fenomeno del turismo: le nuove tendenze e dinamiche di sviluppo</p> <p>2. L'accoglienza turistico-alberghiera e l'ospitalità: dai prodotti ai servizi</p> <ul style="list-style-type: none">• La cultura imprenditoriale.• L'innovazione tecnologica: dal marketing al web-marketing. <p>3. L'impresa turistico-alberghiera: la gestione economico – finanziaria</p> <ul style="list-style-type: none">• L'organizzazione dei servizi di accoglienza e ospitalità alberghiera con attenzione ad alcune tecniche e strumenti:<ul style="list-style-type: none">- le tecniche di indagine del mercato: l'analisi SWOT e il marketing-mix;- il "business plan";- la valutazione dell'impresa;- il controllo di gestione e la predisposizione del budget. <p>4. La "customer satisfaction": qualità, sicurezza e certificazione</p> <ul style="list-style-type: none">• La normativa vigente in materia di sicurezza e tracciabilità dei servizi di accoglienza e ospitalità.• Criteri e modelli di certificazione della qualità del prodotto turistico e del servizio della struttura ricettiva per innovare l'offerta e fidelizzare la clientela. <p>5. La valorizzazione del territorio tra turismo integrato e turismo sostenibile</p>
Obiettivi della prova
<ul style="list-style-type: none">• Individuare nel testo proposto, a mo' di introduzione, le tematiche di riferimento, esponendo correttamente le conoscenze richieste dalla trattazione dell'argomento.• Individuare nella situazione operativa descritta o nel progetto assegnato le tematiche e/o le problematiche di riferimento, fornendo, in maniera motivata e articolata, proposte funzionali alla soluzione del caso aziendale o alla costruzione del progetto.• Utilizzare strumenti teorici e operativi nella gestione dell'impresa.• Argomentare nell'elaborazione di tematiche e nella realizzazione e presentazione di prodotti e servizi, del tipo: esporre le motivazioni della scelta operata e della soluzione adottata; fornire spiegazioni del modello gestionale proposto; fare

riferimento a quadri storico-culturali; dare ragione delle scelte operate nella costruzione di percorsi turistici integrati e sostenibili.

- Applicare modalità operative efficaci per conseguire standard di sicurezza, promuovere la certificazione di qualità e consolidare la soddisfazione del cliente, anche facendo riferimento ai quadri normativi vigenti.
- Promuovere il “made in Italy” proponendo modalità operative finalizzate a rafforzare forme di collaborazione con i soggetti pubblici e privati che operano sul territorio.

LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Nuclei tematici fondamentali

- 1. Il fenomeno del turismo: le nuove tendenze e le dinamiche di sviluppo**
- 2. L'accoglienza turistico-alberghiera e l'ospitalità: le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera.**
 - L'organizzazione del front office e del back office. Modalità e tecniche di innovazione.
 - Le tecniche di promozione e di commercializzazione di prodotti turistici.
 - L'innovazione tecnologica e il web-marketing.
- 3. Sovrintendere all'organizzazione dell'accoglienza e ospitalità e alla vendita dei servizi turistici**
 - Le fasi del “ciclo cliente” in relazione alla tipologia di clientela e alla normativa vigente.
 - Progettazione e gestione di eventi di carattere professionale, culturale ed enogastronomico.
 - Il lessico e la fraseologia di settore, anche in lingua straniera.
- 4. La “customer satisfaction”: qualità, sicurezza, certificazione**
 - La normativa vigente in materia di sicurezza e la tracciabilità dei servizi di accoglienza e ospitalità.
 - La certificazione della qualità del prodotto turistico e del servizio della struttura ricettiva.
- 5. La valorizzazione del territorio tra turismo integrato e turismo sostenibile**
 - Le risorse ambientali, culturali ed enogastronomiche del territorio di presenza della struttura ricettiva e la realizzazione di percorsi e/o pacchetti turistici integrati.
 - L'innovazione dell'immagine e dell'offerta della struttura ricettiva.
 - Il coinvolgimento di soggetti pubblici e privati del territorio.

Obiettivi della prova
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare e descrivere le diverse fasi e procedure operative nella realizzazione e nella presentazione di prodotti e servizi. • Conoscere e saper utilizzare tecniche di comunicazione e di promozione di prodotti e/o servizi. • Formulare proposte operative per sviluppare e innovare la gestione della struttura ricettiva. • Attestare abilità in esperienze simulate, con riferimento al lavoro in team, all'elaborazione ed esecuzione di percorsi turistici e alla cura del rapporto con il cliente.

Griglia di valutazione per l'attribuzione dei punteggi

Indicatore (correlato agli obiettivi della prova)	Punteggio max per ogni indicatore (totale 20)
<ul style="list-style-type: none"> • COMPRESIONE del testo introduttivo o della tematica proposta o della consegna operativa. 	3
<ul style="list-style-type: none"> • PADRONANZA delle conoscenze relative ai nuclei fondamentali della/delle discipline. 	6
<ul style="list-style-type: none"> • PADRONANZA delle competenze tecnico professionali evidenziate nella rilevazione delle problematiche e nell'elaborazione delle soluzioni. 	8
<ul style="list-style-type: none"> • CAPACITA' di argomentare, di collegare e di sintetizzare le informazioni in modo chiaro ed esauriente, utilizzando con pertinenza i diversi linguaggi specifici. 	3

PER LA LINGUA INGLESE E LA SECONDA LINGUA STRANIERA

Caratteristiche della prova d'esame

La prova è riconducibile a un livello di padronanza B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue.

La prova si articola in due parti:

- a) comprensione di un testo scritto di attualità (continuo o non continuo) di 500 parole (10% in più o in meno), con risposte a 8 domande aperte e/o chiuse.
- b) produzione di un testo scritto di tipo narrativo o descrittivo (ad esempio: articolo, recensione, relazione, ecc.) inerente al dominio pubblico, della lunghezza di circa 300 parole.

Disciplina caratterizzante l'indirizzo oggetto della seconda prova scritta:

LINGUA INGLESE
Nuclei tematici fondamentali
<p>LINGUA</p> <ul style="list-style-type: none">- Ortografia, fonetica, grammatica, sintassi, lessico, inclusi quelli specifici della microlingua professionale di indirizzo.- Funzioni comunicative.- Modelli di interazione sociale.- Aspetti socio-linguistici.- Tipologie e generi testuali, inclusi quelli specifici della microlingua professionale di indirizzo.
<p>CULTURA</p> <ul style="list-style-type: none">- Aspetti socio-culturali della lingua inglese e dei paesi anglofoni, con particolare riferimento all'organizzazione del sistema dei servizi turistici e alberghieri.- Dimensione culturale della lingua ai fini della mediazione linguistica e interculturale.

Obiettivi della prova
<ul style="list-style-type: none">- Comprendere e interpretare testi scritti di attualità.- Produrre testi scritti efficaci e adeguati al genere per riferire o descrivere.

SECONDA LINGUA STRANIERA**Nuclei tematici fondamentali****LINGUA**

- Ortografia, fonetica, grammatica, sintassi, lessico, inclusi quelli specifici della microlingua professionale di indirizzo.
- Funzioni comunicative.
- Modelli di interazione sociale.
- Aspetti socio-linguistici.
- Tipologie e generi testuali, inclusi quelli specifici della microlingua professionale di indirizzo.

CULTURA

- Aspetti socio-culturali della lingua e dei paesi in cui è parlata, con particolare riferimento all'organizzazione del sistema dei servizi turistici e alberghieri.
- Dimensione culturale della lingua ai fini della mediazione linguistica e interculturale.

Obiettivi della prova

- Comprendere e interpretare testi scritti di attualità.
- Produrre testi scritti efficaci e adeguati al genere per riferire o descrivere .

Griglia di valutazione per l'attribuzione dei punteggi

Indicatore (correlato agli obiettivi della prova)	Punteggio max per ogni indicatore (totale 20)
Comprensione del testo.	5
Interpretazione del testo.	5
Produzione scritta: aderenza alla traccia.	5
Produzione scritta: organizzazione del testo e correttezza linguistica.	5