

STRUMENTO DI LAVORO

PER LA PROGETTAZIONE DELLA SECONDA PROVA SCRITTA DELL'ESAME DI STATO

Il presente strumento di lavoro, da leggersi insieme alla prova di esempio pubblicata con i riferimenti a questo documento, è stato utilizzato nell'anno scolastico 2015/2016 per la progettazione della seconda prova scritta dell'Esame di stato del II ciclo per la disciplina *“Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva”* (articolazione *“Accoglienza Turistica”* dell'indirizzo *“Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera”* del settore *“Servizi”* dell'Istruzione Professionale).

Le competenze in esito al percorso, come pure le conoscenze e le abilità per la classe quinta sotto riportate sono quelle previste dalle Linee Guida degli attuali ordinamenti (DPR 15/03/2010 n.87) dell'Istruzione Professionale.

La codifica utilizzata (**CPn** per le competenze, **CO_n** per le conoscenze, **AB_n** per le abilità, dove **n** è un numero progressivo per la identificazione univoca) è stata predisposta al fine di facilitare la progettazione e la visione del quadro generale delle competenze, conoscenze e abilità coinvolte di cui si vuol verificare il conseguimento con la prova di esame.

Tale codifica, con gli opportuni adattamenti, può essere utilizzata per qualsiasi settore, indirizzo ed articolazione dell'Istruzione tecnica e professionale.

B3 – Indirizzo *“Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera”*

L'indirizzo *“Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera”* ha lo scopo di far acquisire allo studente, a conclusione del percorso quinquennale, le competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera.

L'identità dell'indirizzo punta a sviluppare la massima sinergia tra i servizi di ospitalità e di accoglienza e i servizi enogastronomici attraverso la progettazione e l'organizzazione di eventi per valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali, artigianali del territorio e la tipicità dei prodotti enogastronomici.

Nell'articolazione *“Accoglienza turistica”* vengono acquisite le competenze per intervenire nell'organizzazione e nella gestione delle attività di ricevimento delle strutture turistico-alberghiere, in relazione alla domanda stagionale e alle diverse esigenze della clientela. Particolare attenzione è riservata alle strategie di commercializzazione dei servizi e di promozione di prodotti enogastronomici che valorizzino le risorse e la cultura del territorio nel mercato internazionale, attraverso l'uso delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Disciplina: **DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA**

Il docente di “Diritto e Tecniche amministrative della struttura ricettiva” concorre a far conseguire allo studente, al termine del percorso quinquennale, i seguenti risultati di apprendimento relativi al profilo educativo, culturale e professionale: riconoscere nell'evoluzione dei processi dei servizi, le componenti culturali, sociali, economiche e tecnologiche che li caratterizzano, in riferimento ai diversi contesti, locali e globali; cogliere criticamente i mutamenti culturali, sociali, economici e tecnologici che influiscono sull'evoluzione dei bisogni e sull'innovazione dei processi di servizio; svolgere la propria attività operando in équipe e integrando le proprie competenze con le altre figure professionali, al fine di erogare un servizio di qualità; applicare le normative che disciplinano i processi dei servizi, con riferimento alla riservatezza, alla sicurezza e salute sui luoghi di vita e di lavoro, alla tutela e alla valorizzazione dell'ambiente e del territorio; intervenire, per la parte di propria competenza e con l'utilizzo di strumenti tecnologici, nelle diverse fasi e livelli del processo per la produzione della documentazione richiesta e per l'esercizio del controllo di qualità.

Disciplina: DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA**Secondo biennio e quinto anno**

I risultati di apprendimento sopra riportati in esito al percorso quinquennale costituiscono il riferimento delle attività didattiche della disciplina nel secondo biennio e quinto anno. La disciplina, nell'ambito della programmazione del Consiglio di classe, concorre in particolare al raggiungimento dei seguenti risultati di apprendimento, relativi all'indirizzo, espressi in termine di competenze:

- CP1. utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera;
- CP2. applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti;
- CP3. utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera;
- CP4. adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela;
- CP5. promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio;
- CP6. sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.
- CP7. utilizzare le reti e gli strumenti informatici nelle attività di studio, ricerca e approfondimento disciplinare.
- CP8. redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali.

Quinto Anno

Conoscenze	Abilità
CO1. Caratteristiche dinamiche del mercato turistico nazionale e internazionale.	AB1. Analizzare il mercato turistico e interpretarne le dinamiche.
CO2. Tecniche di marketing turistico e web-marketing.	AB2. Individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato.
CO3. Fasi e procedure di redazione di un Business plan.	AB3. Individuare le tecniche di marketing con particolare attenzione agli strumenti digitali.
CO4. Norme internazionali e comunitarie di settore.	AB4. Redigere un business plan.
CO5. Contratti di viaggio e di trasporto.	AB5. Individuare la normativa internazionale/comunitaria di riferimento per il funzionamento dell'impresa turistica.
	AB6. Predisporre contratti di viaggio e di trasporto.