

**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***

<b>DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA</b>
<b>Nuclei tematici fondamentali</b>
<p><b>1. Il fenomeno del turismo: le nuove tendenze e dinamiche di sviluppo</b></p> <p><b>2. L'accoglienza turistico-alberghiera e l'ospitalità: dai prodotti ai servizi</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La cultura imprenditoriale.</li><li>• L'innovazione tecnologica: dal marketing al web-marketing.</li></ul> <p><b>3. L'impresa turistico-alberghiera: la gestione economico – finanziaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'organizzazione dei servizi di accoglienza e ospitalità alberghiera con attenzione ad alcune tecniche e strumenti:<ul style="list-style-type: none"><li>- le tecniche di indagine del mercato: l'analisi SWOT e il marketing-mix;</li><li>- il "business plan";</li><li>- la valutazione dell'impresa;</li><li>- il controllo di gestione e la predisposizione del budget.</li></ul></li></ul> <p><b>4. La "customer satisfaction": qualità, sicurezza e certificazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La normativa vigente in materia di sicurezza e tracciabilità dei servizi di accoglienza e ospitalità.</li><li>• Criteri e modelli di certificazione della qualità del prodotto turistico e del servizio della struttura ricettiva per innovare l'offerta e fidelizzare la clientela.</li></ul> <p><b>5. La valorizzazione del territorio tra turismo integrato e turismo sostenibile</b></p>
<b>Obiettivi della prova</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuare nel testo proposto, a mo' di introduzione, le tematiche di riferimento, esponendo correttamente le conoscenze richieste dalla trattazione dell'argomento.</li><li>• 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.</li><li>• Utilizzare strumenti teorici e operativi nella gestione dell'impresa.</li><li>• 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</li></ul>

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.

<b>Obiettivi della prova</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare e descrivere le diverse fasi e procedure operative nella realizzazione e nella presentazione di prodotti e servizi.</li> <li>• Conoscere e saper utilizzare tecniche di comunicazione e di promozione di prodotti e/o servizi.</li> <li>• Formulare proposte operative per sviluppare e innovare la gestione della struttura ricettiva.</li> <li>• 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.</li> </ul>

### **Griglia di valutazione per l'attribuzione dei punteggi**

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

## 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:

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

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

## **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**

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