



Istituto  
Professionale  
Enogastronomia  
Ospitalità Alberghiera

**E. Mattei**  
Vieste



Ministero dell'Istruzione



# DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE

*Ordinanza Ministeriale n.65 del 14 marzo 2022*

**Classe V**  
**Accoglienza turistica**

A.S. 2021/2022

*Approvato il* 12.05.2022

*Pubblicato il* 13.05.2022

***Il Coordinatore di Classe***  
*Prof.ssa Giovanna LUCATELLI*

***Il Dirigente Scolastico***  
*Prof.ssa Etorina TRIBÒ*

<b>INDICE</b>	
□ Frontespizio	pag. 1
□ Indice	" 2-3
□ Presentazione dell'Istituto	" 4-5
□ PECUP	" 6-7
□ Competenze culturali	" 7-8
□ Percorso formativo	" 8
□ Situazione della classe	" 8-9
□ Obiettivi generali	" 9
□ Competenze	" 9
□ Conoscenze	" 9-10
□ Abilità	" 10
□ Programmi	" 10
□ Valutazione (strumenti, metodologia e criteri)	" 16
□ Simulazione prove Esami di Stato	" 18-19
□ Attività extra intercurriculari	" 20
□ Modulo di Educazione civica	" 21-24
□ Il Consiglio di Classe -Firme	" 25

<b>Indice Tabelle</b>	
□ Tab.1: Componenti del Consiglio di Classe	pag. 11
□ Tab.2: Articolazione Accoglienza Turistica	" 12
□ Tab.3: Attribuzione Crediti - crediti pregressi	" 13-14
□ Tab.4: Attività di recupero	" 15
□ Tab.5: Tipologie delle verifiche	" 16

<b>Indice allegati</b>	
<b>Allegato A</b>	pag. 27-50
□ Obiettivi disciplinari "Lingua e Letteratura Italiana"	" 27-28
□ Obiettivi disciplinari "Storia"	" 29-30
□ Obiettivi disciplinari "Scienza e cultura dell'Alimentazione"	" 31-32
□ Obiettivi disciplinari "Laboratorio Servizi Accoglienza Turistica "	" 33-34
□ Obiettivi disciplinari "Diritto e Tecniche amministrative"	" 35-38
□ Obiettivi disciplinari "Lingua e Civiltà Tedesca"	" 39-40

□	Obiettivi disciplinari “Matematica”	“ 41-42
□	Obiettivi disciplinari “Sc. Motorie e Sportive”	“ 43-44
□	Obiettivi disciplinari “Lingua e Civiltà Inglese”	“ 45-46
□	Obiettivi disciplinari “Tecniche della comunicazione e Relazione “	“ 47-49
□	Obiettivi disciplinari “Religione (IRC)”	“ 50
□	<b>Allegato B – PCTO (Ex Alternanza-Scuola-Lavoro)</b>	“ 51-52
□	<b>Allegato C – Griglie di valutazione prove scritte e colloquio</b>	“ 53-59
□	<b>Allegato D – Simulazione prima prova scritta</b>	“ 60-69
□	<b>Allegato E – Simulazione seconda prova scritta</b>	“ 70-73

## **1. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO**

L'IPEOA "E. Mattei" di Vieste, "Istituto Professionale Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera", si occupa in modo specialistico ed esclusivo di preparare sul piano culturale e professionale i giovani che aspirano a svolgere un lavoro qualificato nel settore enogastronomico e dell'accoglienza turistica.

È stato istituito dal Ministero della Pubblica Istruzione, quale sede coordinata dell'Alberghiero "Perotti" di Bari, il 1° ottobre del 1966. Diventa sede autonoma nel 1968. In origine era ospitato presso i locali del Centro turistico di Pugnochiuso di proprietà della SNAM prima ancora dell'ENI.

A rafforzare il legame tra Pugnochiuso e l'Istituto alberghiero è la decisione di intitolare, il 24 aprile del 1971, la scuola ad Enrico Mattei (1906 – 1962), presidente dell'ENI, al quale si doveva il merito d'aver "scoperto" il 29 agosto 1959 Pugnochiuso e le bellezze della costa garganica, ma soprattutto d'aver dato impulso all'industria turistica e fatto conoscere il Gargano nel mondo.

Nel 1973, l'Istituto è trasferito a Vieste e, dopo vari cambi di sede, dal 27 ottobre 1982 è sito in Località Macchia di Mauro, al di fuori del centro abitato, in una zona prospiciente il mare e circondato da uliveti.

Dall'a. s. 1995/1996 l'Istituto dispone anche di una palestra che ospita eventi sportivi provinciali, regionali e nazionali.

In più di 50 anni di attività l'Istituto ha favorito l'inserimento qualificato nell'attività turistica, nazionale ed internazionale, di oltre 3500 alunni. Numerosi alunni hanno proseguito gli studi conseguendo il diploma universitario o la laurea, molti sono docenti tecnico pratici in servizio presso questo Istituto o presso altri alberghieri.

Oggi il "Mattei" è frequentato per circa la metà da studenti provenienti dalla provincia di Foggia e dalla BAT, l'altra metà è costituita da alunni viestani e garganici.

Esso dispone di un Convitto (sez. maschile e sez. femminile), dove gli utenti possono essere ospitati: a tempo pieno e a tempo parziale.

Per tutto il tempo che gli studenti sono ospiti di questa struttura residenziale, completa di servizi generali, essi usufruiscono di vitto e alloggio e sono assistiti nelle attività pomeridiane e serali da personale docente ed educativo.

L'Istituto è associato alla Re.Na.I.A. (Rete nazionale istituti alberghieri) e all'AEHT (Associazione Europea degli Istituti Alberghieri), alle cui iniziative partecipa attivamente conseguendo prestigiosi riconoscimenti a livello nazionale ed europeo.

D'intesa e in proficua collaborazione con Enti locali e con il territorio l'IPEOA "E. Mattei" offre di frequente il proprio contributo ad iniziative del Parco Nazionale del Gargano, del Comune di Vieste,

della Prefettura di Foggia, dell'Associazione Cuochi, del COTUP (Consorzio Operatori Turistici), del FAI. La partecipazione ad eventi esterni costituisce per gli alunni il trampolino di lancio per futuri impieghi lavorativi e, insieme ai concorsi professionali, rappresenta l'occasione per stimolare e motivare il loro impegno.

Dotato di un periodico di informazione "Il Pungolo" e del sito web istituzionale [www.ipssarvieste.edu.it](http://www.ipssarvieste.edu.it), l'IPEOA integra il corso di studi ordinario con un'ampia offerta di attività parascolastiche ed extrascolastiche. L'Istituto, inoltre, è Sede CRIT (Centro Risorse Interculturali di Territorio) di cui è scuola capofila per il Gargano Nord. A tal proposito promuove e costituisce reti per la pianificazione e la realizzazione di attività rivolte agli alunni extracomunitari nelle scuole del territorio. Progetta e finanzia progetti di accoglienza per alunni di recentissima immigrazione e/o d'inserimento socio-culturale, corsi di lingua italiana come lingua seconda per minori, corsi di lingua italiana come lingua seconda per adulti, corsi di madrelingua per minori ed adulti.

Dal 5 ottobre 2018 l'Istituto, inoltre, è Presidio scolastico di legalità di Libera intitolato a Hyso Telharaj e a tutte le vittime innocenti del caporalato.

Dal 2018 l'Istituto collabora attivamente come partner e/o come scuola capofila nei progetti Erasmus+. Tali progetti sono finanziati dalla Unione Europea e si propongono di avvicinare ed integrare tra loro gli studenti attraverso la reciproca conoscenza delle culture nazionali e il miglioramento della lingua inglese, lingua veicolare.

La finalità perseguita dall'Istituto è quella di preparare i giovani ad inserirsi professionalmente nel settore turistico, ricettivo e ristorativo, settore in costante espansione sia in Italia che all'estero, ma anche di acquisire una cultura imprenditoriale, forti di una solida cultura generale che si declina nel saper cogliere il significato delle cose e nello sviluppare la capacità di valutare e decidere.

## IL DOCUMENTO DEL 15 MAGGIO

Il presente Documento di Classe redatto ai sensi art. 10 O.M. 65 del 14/03/2022 è la sintesi del percorso formativo fin qui realizzato dalla classe V Accoglienza Turistica sez. A.

Esso esplicita le scelte culturali e didattiche operate dai docenti, i tempi, i modi, i luoghi di realizzazione dell'iter formativo e, quindi, i criteri e le modalità di verifica e valutazione adottate sia per superare il percorso stesso che per misurare i livelli di performance degli allievi.

### **2. PECUP (Profilo Educativo, Culturale e Professionale) dell'indirizzo in uscita del settore Accoglienza**

Lo studente di istruzione professionale nell'indirizzo Servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera arriva all'Esame di Stato, attraverso:

- un corso di studi quinquennale, durante il quale, al termine del terzo anno, su richiesta e superamento dell'ammissione, consegue l'attestato di qualifica regionale.
- Attività nell'ambito del PCTO svolte nell'arco del triennio

Egli ha specifiche competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera, nei cui ambiti interviene in tutto il ciclo di organizzazione e gestione dei servizi.

È in grado di:

- utilizzare le tecniche per la gestione dei servizi enogastronomici e l'organizzazione della commercializzazione, dei servizi di accoglienza, di ristorazione e di ospitalità;
- organizzare attività di pertinenza, in riferimento agli impianti, alle attrezzature e alle risorse umane;
- applicare le norme attinenti la conduzione dell'esercizio, le certificazioni di qualità, la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro;
- utilizzare le tecniche di comunicazione e relazione in ambito professionale orientate al cliente e finalizzate all'ottimizzazione della qualità del servizio;
- comunicare in almeno due lingue straniere;
- reperire ed elaborare dati relativi alla vendita, produzione ed erogazione dei servizi con il ricorso a strumenti informatici e a programmi applicativi;
- attivare sinergie tra servizi di ospitalità-accoglienza e servizi enogastronomici;
- curare la progettazione e programmazione di eventi per valorizzare il patrimonio delle risorse ambientali, artistiche, culturali, artigianali del territorio e la tipicità dei suoi prodotti.

- Il diplomato in “Accoglienza Turistica” è in grado di intervenire nei diversi ambiti delle attività di ricevimento, di gestire e organizzare i servizi in relazione alla domanda stagionale e alle esigenze della clientela; di promuovere i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione di prodotti turistici che valorizzino le risorse del territorio.

A conclusione del percorso quinquennale consegue i risultati di apprendimento di seguito specificati in termini di competenze.

1. Utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico - alberghiera.
2. Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.
3. Promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la
4. progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio.
5. Sovrintendere all’organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.
6. Il conseguimento dei sovraesposti obiettivi culturali, professionali, etico-civili e
7. comportamentali mira, alla fine del corso di studio, a porre lo studente dell’I.P.E.O.A. di VIESTE nelle condizioni di sapere cogliere autonomamente i nessi dei grandi processi storico-economici che hanno determinato e determinano lo sviluppo della società, in modo da ricavare tutte le indicazioni e gli elementi di giudizio indispensabili al suo futuro operativo ed all’inserimento attivo di cittadino formato e guidato dalla coscienza democratica.

### **3. COMPETENZE CULTURALI**

Lo studente a conclusione dei cinque anni acquista le seguenti competenze culturali, suddivise per assi.

#### **Asse Linguistico Comunicativo**

- Sa usare la lingua quale strumento del pensiero e della comunicazione rispettando i vincoli dettati dalle convenzioni e dai contesti relazionali
- Sa interpretare e produrre messaggi scritti di varia complessità, riconoscendo e rispettando le finalità comunicative
- Sa analizzare, sintetizzare, codificare e relazionare, riconoscendo l’argomento, il destinatario e lo scopo
- Sa valutare le caratteristiche dei codici espressivi, verbali e non verbali.

### **Asse Storico- Socio- Economico**

- Sa analizzare, contestualizzare ed interpretare documenti, testi e fonti, allo scopo di gestire processi intenzionali ed operativi
- Sa relazionare circa fenomeni, processi e sistemi, con coerenza
- Sa confrontare e valutare fenomeni, processi e sistemi cogliendo la complessità tecnica e la specificità del linguaggio.

### **Asse Scientifico- Matematico**

- Sa rappresentare matematicamente fatti e situazioni utilizzando i modelli più funzionali dell'analisi
- Sa cogliere gli elementi che caratterizzano un problema ed individuare la strategia risolutiva.

## **4. IL PERCORSO FORMATIVO**

Per una più approfondita conoscenza dell'argomento, si rinvia al P.T.O.F. 2019/2021, pubblicato sul sito dell'Istituto: [www.ipssarvieste.edu.it](http://www.ipssarvieste.edu.it).

## **5. SITUAZIONE DELLA CLASSE**

### **Composizione**

La classe V Accoglienza risultava composta da 13 alunni, ma tre non hanno mai frequentato.

Sette sono residenti a Vieste, due sono convittori, uno è pendolare. Tutti provengono dalla IV Accoglienza.

Tutte gli alunni sono già in possesso del Diploma di Qualifica di Operatore ai Servizi di Promozione ed Accoglienza. La relazione relativa ad eventuali alunni con bisogni educativi speciali sarà consegnata alla Commissione degli Esami di Stato.

### **Partecipazione e profitto**

Nel corso del primo trimestre gli alunni si sono impegnati secondo le proprie potenzialità. Per colmare le insufficienze riportate a conclusione del primo trimestre, il Consiglio di Classe, sulla base di quanto deciso durante il Collegio Docenti in merito al recupero del debito formativo, ha attivato la modalità di recupero in itinere.

L'impegno nello studio e la partecipazione al dialogo educativo della classe, sia pure molto diversificato a livello personale, è stato mediamente sufficiente. Nel complesso gli alunni hanno mostrato sufficienti capacità nell'organizzazione autonoma dello studio e nella rielaborazione personale degli argomenti trattati.

Più in particolare, alcuni studenti si sono distinti per serietà, impegno e preparazione ed hanno pertanto raggiunto ottimi risultati in tutte le discipline; altri, invece, hanno evidenziato difficoltà, sia nel campo linguistico-espressivo sia in quello logico-argomentativo, pur avendo comunque acquisito conoscenze e competenze accettabili. Due alunne si sono impegnate in modo episodico e superficiale raggiungendo risultati, in talune discipline, non accettabili.

A causa della pandemia qualche alunno in quanto contagiato ha effettuato un numero maggiore di assenze.

#### **Comportamento e frequenza scolastica**

In merito al profilo disciplinare, gli alunni non sempre hanno mostrato un atteggiamento propositivo e collaborativo.

Alcune di loro, per motivi personali, hanno fatto registrare un numero maggiore di ore di assenze rispetto agli altri. Nel dialogo educativo hanno interagito, alcune, dimostrando collaborazione e maturità ed altre in maniera superficiale ed incostante.

## **6. OBIETTIVI GENERALI**

### **Sul piano educativo**

La classe ha raggiunto un livello soddisfacente in relazione agli obiettivi programmati nel P.T.O.F. a.s. 2019/ 2021 e in particolare gli alunni hanno acquisito in modo adeguato il valore della legalità nel rispetto

- delle regole della convivenza civile
- di se stessi e degli altri componenti della comunità scolastica
- dei beni personali e quelli della comunità
- dei regolamenti e degli adempimenti

Pur rilevandosi sufficienti livelli di solidarietà, di cooperazione e di crescita personale, emergono nel gruppo classe spiccate individualità.

**Sul piano formativo** gli studenti hanno acquisito:

- adeguata cultura di base (linguistica, logico- matematica, teorico-scientifica, storico sociale);
- competenze specialistiche in particolar modo nell'ambito professionalizzante;
- capacità di comunicare con altri;
- attenzione ai fenomeni sociali (professioni, evoluzione del lavoro, ecc.).

## **7. COMPETENZE**

La classe è in grado di utilizzare le competenze acquisite per

- comprendere messaggi espressi in codici diversi
- produrre comunicazioni semplici e comprensibili
- usare un linguaggio tecnico adeguato
- produrre testi di varia tipologia
- lavorare in gruppo
- analizzare dati e stabilire relazioni

## **8. CONOSCENZE**

Al termine degli studi gli allievi hanno acquisito le seguenti conoscenze:

- nuclei essenziali delle singole discipline
- linguaggi specifici delle singole discipline
- strutture, funzioni e relazioni presenti nella comunicazione linguistico – letteraria
- strutture, funzioni e relazioni presenti nella comunicazione scientifico – professionale.

## **9. ABILITÀ**

La classe è in grado di:

- elaborare le conoscenze acquisite;
- selezionare tecniche e procedimenti adeguati nella soluzione di casi di natura professionale;
- utilizzare i vari linguaggi appresi nella misura sufficiente a scambiare informazioni nell'esercizio della propria professione.

## **10. PROGRAMMI**

Al momento della stesura del presente Documento non tutti i contenuti delle unità didattiche delle singole discipline sono stati completati, anche a causa dell'emergenza epidemiologica e della quarantena di alcuni docenti.

L'intero anno scolastico si è svolto in presenza tranne nei casi in cui, a causa dell'infezione da Covid 19, è stato necessario ricorrere alla DDI. In particolare, al verificarsi di casi di positività degli alunni o in stato di quarantena per contatto con altri positivi. Ciò si è svolto in ottemperanza alle varie Ordinanze ministeriali e fino allo stato di emergenza terminato il 31 marzo 2022.

Si sottolinea che la preparazione degli alunni è avvenuta durante l'intero anno scolastico sui libri di testo, sulle dispense, sugli schemi, su mappe concettuali, ma anche con l'ausilio di altri strumenti più idonei alla DDI: visione di video, costruzione di file condivisi tra alunni e docenti, presentazioni ed altro.

Le attività di laboratorio si sono svolte in presenza per l'intero anno scolastico.

**Tab. 1: Componenti del Consiglio di Classe e Continuità Didattica5^ Accoglienza sez. A**  
**a. s. 2021/2022**

DISCIPLINA	COGNOMEENOME	Continuità didattica Nel biennio P.Q.	
		Si	No(1)
Lingua e letteratura italiana	Lucatelli Giovanna	X	
Storia	Lucatelli Giovanna	X	
Lingua e civiltà Inglese	Rosiello Mariangela	X	
Lingua e civiltà Tedesca	La Torretta Annamaria	X	
Matematica	Viscio Gianpaolo	X	
Diritto e tecniche amministrative	Triggiani Francesca	X	
Scienza e Cultura dell'alimentazione	Molle Simona		X
Lab. Servizi Accoglienza Turistica	d'Altiglia Cinzia	X	
Tecniche di Comunicazione e Relazione	Di Rodi Mariarosaria	X	
Scienze motorie e sportive	Prudente Paolo	X	
Religione	Romano Vincenzo	X	

(1) Nelle discipline ove non è registrata la continuità si sono avvicendati docenti diversi ogni anno.

**Tab. 2: Articolazione: Accoglienza**

Discipline presenti nel curriculum	SECONDO BIENNIO E QUINTO ANNO					
	CLASSE III	Ore sett.	CLASSE IV	Ore sett.	CLASSE V	Ore sett.
<b>AREA COMUNE</b>						
Lingua e letteratura Italiano	X	4	X	4	X	4
Storia	X	2	X	2	X	2
Matematica	X	3	X	3	X	3
Inglese	X	3	X	3	X	3
Sc Motorie	X	2	X	2	X	2
Religione	X	1	X	1	X	1
<b>AREA DI INDIRIZZO</b>						
Scienza e cultura dell'Alimentazione	X	2 *	X	2*	X	2
Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva	X	4	X	6	X	6
Seconda lingua straniera: Tedesco	X	3	X	3	X	3
Tecniche di Comunicazione e Relazione	//	//	X	2	X	2
Lab. servizi Accoglienza Turistica	X	9 *	X	5*	X	4
Compresenza *		1		1		//
Totale ore settimanali		32		32		32

## **11. ATTRIBUZIONE CREDITI**

Lo studente accede all'Esame di Stato con un punteggio, il credito scolastico sulla base della tabella di cui all'allegato A al d.lgs 62/2017, che rappresenta un patrimonio di punti assegnato dal Consiglio di Classe nello scrutinio finale degli ultimi tre anni del corso di studi (classi III, IV e V) ad ogni studente. Esso è il risultato della somma dei punti che, anno dopo anno, sono attribuiti tenendo in considerazione:

- l'assiduità della frequenza scolastica
- l'interesse e l'impegno nella partecipazione al dialogo educativo
- la partecipazione ad eventuali attività complementari e integrative.

Sulla base dell'art.11 dell'O.M. n. 65 del 14/03/2022 il credito assegnato quest'anno è pari a 50/100, pertanto, sarà necessaria la conversione dei crediti calcolati in base alla tabella 1 di cui all'allegato C dell'O. M.

**Tab.3:Tabella crediti pregressi**

N	Cognome	Nome	Credito Scolastico	
			Classe III 19/20	Classe IV 20/21
1	Delli Muti	Antonella	11	11
2	Iacovelli	Delia	9	11
3	Iannoli	Micaela	8	9
4	Mafrolla	Gaetano	10	10
5	Manzari	Swamy	6	9
6	Martich	Noemi	6	9
7	Nista	Mattia	9	9
8	Ricucci	Pasquale	10	10
9	Silvestri	Noemi	12	13
10	Sow	Aminata	11	13

<b>Tabella 1</b> <b>Conversione del credito scolastico complessivo</b> <b>O.M. 65 del 14/03/2022</b>	
Punteggio in base 40	Punteggio in base 50
21	26
22	28
23	29
24	30
25	31
26	33
27	34
28	35
29	36
30	38
31	39
32	40
33	41
34	43
35	44
36	45
37	46
38	48
39	49
40	50

**Tab. 4: Attività di recupero**

Durante l'anno scolastico sono stati effettuati i seguenti **interventi di recupero**:

<b>Discipline</b>	<b>Attività di recupero in itinere</b>	<b>Sportello Didattico</b>
Lingua e letteratura italiana	X	
Storia	X	
Lingua e Civiltà Inglese	X	
Lingua e Civiltà Tedesca	X	
Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva	X	
Matematica	X	
Sc. e Cultura dell'Alimentazione	X	
Tecniche di Comunicazione e Relazione	X	
Lab. Servizi di Acc. Turistica	X	
Sc. Motorie e Sportive		

## 12. LA VALUTAZIONE

La valutazione in itinere del processo formativo è stata effettuata utilizzando i seguenti:

### a) Strumenti:

**Tab. 5: Tipologie delle verifiche**

Discipline	Verifiche Orali	Tema Relazione Teso argom.tivo	Questionari	Prove strutturate esem strutte	Problemi Esercizi Analisi del testo	Prove Pratiche
Lingua e letteratura italiana	X	X			X	
Storia	X	X	X	X		
Lingua e Civiltà Inglese	X		X	X	X	
Lingua e Civiltà Tedesca	X			X		
Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva	X				X	
Matematica	X				X	
Sc. e Cultura dell'Alimentazione	X			X		
Tecniche di Comunicazione e Relazione	X		X			X
Lab. Servizi di Acc. Turistica	X					X
Sc. Motorie e Sportive			X			X
Religione	X					

### b) Mezzi:

- |  |                         |
|--|-------------------------|
| a) Biblioteca Multimediale               | b) Calcolatrici         |
| c) libri di testo                        | d) sussidi audiovisivi  |
| e) dizionari                             | f) sussidi multimediali |
| g) fotocopie                             | h) film in lingua       |
| i) quotidiani e riviste                  | j) videolezioni         |
| k) riassunti, schemi e mappe concettuali |                         |

**c) Criteri:**

La valutazione globale, oltre che accertare l'acquisizione delle conoscenze e lo sviluppo delle competenze, ha fatto riferimento alla situazione di partenza e ha tenuto conto del metodo di studio, della partecipazione alle attività didattiche, dell'assiduità della frequenza, dell'impegno mostrato.

Gli indicatori riportati nella tabella sono di riferimento comune a tutti i dipartimenti; ciascun docente si è riservato di adeguarli alle esigenze delle specifiche discipline.

I criteri di valutazione sono quelli previsti dal PTOF a.s. 2019/21.

Oltre alle prove strutturate e semi-strutturate sono state svolte esercitazioni di simulazione della I prova, della seconda prova e del colloquio d'esame.

Per la valutazione delle prove scritte somministrate durante l'anno scolastico è stata utilizzata la seguente tabella

INDICATORI		MISURAZIONE
A	ADERENZAALQUESITO	1÷2
B	CONOSCENZADEGLIARGOMENTI	1 ÷2
C	CAPACITÀESPOSITIVA	1÷3
D	CAPACITÀELABORATIVA	1÷3

SCALADIGIUDIZIO	PUNTEGGIO
SCARSO	1 ÷3
INSUFFICIENTE	4
MEDIOCRE	5
SUFFICIENTE	6
DISCRETO	7
BUONO	8
OTTIMO	9÷10

### **13. SIMULAZIONE ESAME di STATO**

Sono state effettuate le seguenti simulazioni dell'Esame di Stato in presenza.

<b>Data</b>	<b>Prova</b>	<b>Discipline</b>
27 aprile 2022	SCRITTA	Italiano
28 aprile 2022	SCRITTA	Diritto e Tecniche Amministrative della struttura ricettiva
05 maggio 2022	ORALE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Italiano/Storia</li><li>- Inglese</li><li>- Francese</li><li>- Sala e Vendita</li><li>- Tecniche della Comunicazione</li><li>- Diritto e Tecniche Amministrative della struttura ricettiva</li></ul>

La prima prova scritta di italiano, in base all'art. 19 dell'O.M. 65 del 14/03/2022, ha visto la somministrazione di 7 tracce con tre diverse tipologie: analisi e interpretazione del testo letterario, analisi e produzione di un testo argomentativo, riflessione critica di carattere espositivo - argomentativo su tematiche di attualità. La prova ha accertato la padronanza della lingua italiana, nonché le capacità espressive, logico-linguistiche e critiche del candidato. La durata della prova è stata di 6 ore.

Per la seconda prova, ci si è attenuti all'art. 20 dell'O.M. 65 del 14/03/2022. Si è svolta in forma scritta ed ha avuto per oggetto la disciplina Diritto e Tecniche Amministrative della struttura ricettiva, caratterizzante il corso di studio, intesa ad accertare le conoscenze, le abilità e le competenze attese dal profilo educativo culturale e professionale dello studente. Il docente titolare della disciplina in oggetto ha elaborato tre proposte di tracce e tra tali proposte è stata sorteggiata la traccia svolta dalla classe. La durata della prova è stata di 6 ore.

Le caratteristiche della seconda prova scritta sono indicate nei quadri di riferimento adottati con d.m. 769 del 2018 i quali contengono struttura e caratteristiche della prova d'esame e i nuclei tematici fondamentali, gli obiettivi della prova e la griglia di valutazione, in ventesimi.

La prova è stata predisposta secondo la 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.

Nella simulazione del colloquio dell'Esame di Stato ci si è attenuti all'art.22 dell'O.M. n. 65 del 14/03/2022. La simulazione è stata così scandita:

- a. Analisi di materiale scelto dalla commissione (un testo, un documento, un problema, un progetto).

Il materiale è stato tratto dai seguenti Nodi Concettuali

**1) Valorizzazione del territorio**

**2) Sostenibilità ambientale**

**3) Lavoro**

**4) Turismo e Web**

**5) Storia e cultura dell'Europa e del Mondo**

- b. Esposizione, con una breve relazione o un lavoro multimediale, delle esperienze fatte nell'ambito dei Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento.
- c. Dimostrazione da parte del candidato di aver acquisito i contenuti e i metodi propri delle singole discipline e di aver maturato le competenze di *Educazione Civica*;

#### **14. ATTIVITÀ EXTRA E INTERCURIOLARI**

Il Consiglio di Classe ha integrato la propria programmazione proponendo le seguenti attività curricolari ed extracurricolari:

##### **CONFERENZE E MANIFESTAZIONI**

- “Il salto generazionale” – Incontro con Erri de Luca (09/11/21)
- “Complici e colpevoli” – Incontro con Gratteri-Nicaso (13/12/21)
- “Il ruolo delle agenzie educative nella lotta alle mafie” - Incontro con Don Aniello Manganiello (23/03/22)
- Incontro con la Polizia Stradale (06/04/22)
- “Il mondo è dei microbi” - Incontro con Bassetti (12/04/22)

##### **VOLONTARIATO E SOLIDARIETÀ**

- Facciamo sparire la sclerosi multipla (1-2-3-4/10/22)
- Cuori di cioccolato Telethon (20-21/12/21)
- Banco Colletta Alimentare (30/11/21)
- Presepe Vivente – Vieste (12/12/21)
- Incontro con l'arcivescovo della diocesi di Manfredonia-Vieste-S. Giovanni Rotondo, Mons. Franco Moscone (25/02/22)
- Dona cibo colletta alimentare diocesana (08/04/22)
- Passione Vivente (09/04/22)
- Festa della Mamma biscotti Telethon (03/05/22)
- AISM lotta contro la sclerosi multipla. La gardenia (30/05/22)

##### **ATTIVITÀ ORIENTAMENTO E PCTO**

- Partecipazione al TIEM
- Orientamento in uscita
- Incontro con la psicologa dott.ssa Marialibera Pasqua (15/12/2021)
- “Job in Vieste” – (28/03/22)
- Incontro formativo con lo chef Oldani (11/04/22)
- Incontro formativo ITS Turismo Puglia (12/04/22)

##### **ATTIVITÀ INTERCULTURALI**

- “Giornata della Memoria”: iniziative scolastiche (27/01/2022)
- “Cibus”: concorso fotografico – L'uomo è ciò che mangia (21/03/22)

## **EDUCAZIONE CIVICA**

In attuazione della legge 20 agosto 2019, n. 92 dal 1° settembre dell'a.s. 2020/2021 è stato istituito l'insegnamento trasversale di Educazione Civica.

Il Consiglio di classe ha elaborato il Curricolo interdisciplinare dell'Educazione Civica individuando il tema "Educazione alla legalità - sviluppo sostenibile - cittadinanza digitale" un percorso volto a formare cittadini responsabili e attivi e a promuovere la partecipazione piena e consapevole alla vita civica, culturale e sociale delle comunità, sviluppando il senso di appartenenza in un orizzonte europeo e mondiale, nel rispetto delle regole, dei diritti e dei doveri; a riconoscere la diversità storica, etnica e linguistica dei cittadini comunitari; a operare a favore dello sviluppo eco-sostenibile e della tutela delle identità e delle eccellenze produttive del territorio.

Il fine è quello di conoscere i valori che ispirano gli ordinamenti comunitari e internazionali, nonché i loro compiti e le loro funzioni essenziali, attraverso l'esame degli obiettivi e delle politiche dell'OMT, l'analisi della normativa europea e nazionale con particolare riferimento al settore turistico ricettivo.

**Classe: Quinta Accoglienza Turistica**

### **CURRICOLO VERTICALE DI EDUCAZIONE CIVICA** (Legge 20 agosto 2019, n. 92 e successive integrazioni)

<b>INSEGNAMENTO TRASVERSALE - CONTITOLARITA'</b>
COORDINATORE: Francesca Triggiani
33 ore da svolgersi nell'ambito del monte ore complessivo annuale
Il Percorso di Educazione civica pone al centro dei propri contenuti l'identità dell'alunno, la sua educazione culturale e giuridica, la sua azione civica e sociale

<b>FINALITÀ</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Perseguire con ogni mezzo e in ogni contesto il principio di legalità e di solidarietà dell'azione individuale e sociale, promuovendo principi, valori dei diritti delle donne e ambiti di contrasto al razzismo e alla diversità di genere.</li><li>● Conoscere i valori che ispirano gli ordinamenti comunitari e internazionali, nonché i loro compiti e funzioni essenziali.</li><li>● Partecipare al dibattito culturale.</li><li>● Adottare i comportamenti più adeguati per la tutela della sicurezza alimentare.</li><li>● Educazione al rispetto e alla valorizzazione del patrimonio culturale e dei beni pubblici comuni.</li><li>● Cogliere la complessità dei problemi esistenziali, morali, politici, sociali, economici e scientifiche formulare risposte personali argomentate.</li><li>● Prendere coscienza delle situazioni e delle forme del disagio giovanile e adulto nella società contemporanea e comportarsi in modo da promuovere il benessere fisico, psicologico, morale e sociale.</li><li>● Operare a favore dello sviluppo eco-sostenibile e della tutela delle identità e delle eccellenze produttive del Paese.</li></ul>

**Tematiche: EDUCAZIONE ALLA LEGALITÀ – SVILUPPO SOSTENIBILE – CITTADINANZA DIGITALE**

<b>Tema</b>	<b>Competenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Ore</b>	<b>Discipline.</b>
Educazione alla legalità e contrasto...	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perseguire con ogni mezzo e in ogni contesto il principio di legalità e di solidarietà dell'azione individuale e sociale, promuovendo principi, valori e ambiti di contrasto al razzismo e al femminicidio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper ricercare e praticare con ogni mezzo e in ogni contesto il principio di legalità</li> <li>• Capacità di sviluppare un pensiero critico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La lotta contro ogni forma di razzismo e di intolleranza, la Shoah</li> <li>• Il valore e il rispetto della diversità</li> <li>• Attività di prevenzione</li> <li>• La conquista dei diritti delle donne</li> </ul>	4 h	Italiano
Tutelare il territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendere l'importanza della tutela del proprio patrimonio culturale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper la legislazione dei beni culturali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela dei beni culturali</li> <li>• Il patrimonio Unesco</li> </ul>	2 h	Arte e territorio
L'unione europea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere i valori che ispirano gli ordinamenti comunitari e internazionali, nonché i loro compiti e funzioni essenziali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper collocare la propria dimensione di cittadino in un orizzonte europeo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La nascita dell'Unione europea</li> <li>• Le Istituzioni europee</li> </ul>	2 h	Storia
Gli organismi internazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saper collocare la propria dimensione di cittadino in un orizzonte europeo e mondiale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trattare le tematiche delle istituzioni italiane, dell'Unione europea e degli organismi internazionali</li> <li>• Adottare un atteggiamento di apertura, ascolto e interesse nei confronti del cliente straniero e della sua cultura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'Organizzazione delle Nazioni Unite</li> <li>• La dichiarazione universale dei diritti umani</li> <li>• Le organizzazioni internazionali del turismo</li> </ul>	3 h	Diritto e tecniche amministrative
Gli organismi e le fonti normative del	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeguare la produzione e la vendita dei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posizionare l'offerta turistica identificando</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fonti del diritto internazionale</li> </ul>	4 h	Diritto e tecniche amministrative

settore turismo	servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela	servizi primari per una proposta integrata coerente con il contesto e le esigenze della clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le fonti del diritto</li> <li>Comunitario</li> <li>La formazione delle norme comunitarie, nazionali e regionali</li> </ul>		
Diritti e istituti di partecipazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendere coscienza degli strumenti per l'esercizio della democrazia diretta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscere il procedimento per la richiesta del referendum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Referendum popolare propositivo e abrogativo</li> <li>Referendum costituzionale</li> </ul>	2 h	Diritto e tecniche amministrative
La sicurezza alimentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare correttamente il sistema Haccp, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzare metodi, attrezzature, mezzi, per la gestione delle produzioni ed assicurare standard di qualità appropriati</li> <li>Applicare procedure per la segnalazione delle non conformità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità ed etichettatura dei prodotti enogastronomici</li> <li>Normative sulla tutela e sicurezza del cliente</li> </ul>	4 h	Scienze degli alimenti
Normativa nazionale, comunitaria ed internazionale per la tutela del consumatore e l'E-commerce	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individuare e applicare la normativa nazionale e comunitaria a tutela del consumatore</li> <li>Riconoscere le forme contrattuali meritevoli di particolare tutela</li> <li>Individuare gli strumenti di tutela dei viaggiatori nei diversi contratti di trasporto ed applicarli a semplici casi concreti</li> <li>Applicare la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applicare la normativa nazionale, comunitaria e internazionale per la tutela del consumatore</li> <li>Utilizzare gli strumenti di tutela dei viaggiatori nei diversi contratti di trasporto</li> <li>Utilizzare la modulistica a tutela del consumatore</li> <li>Applicare la normativa relativa al commercio elettronico</li> <li>Individuare gli elementi fondamentali di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La legislazione europea e italiana a tutela dei consumatori</li> <li>I contratti dei consumatori con particolare riferimento a quelli stipulati fuori dai locali commerciali</li> <li>La tutela del turista</li> <li>La tutela dei viaggiatori nelle varie forme di trasporto</li> <li>La comunicazione aziendale realizzata con le tecnologie informatiche</li> </ul>	5 h	Lab. Accoglienza turistica

	normativa relativa al commercio elettronico	un contratto concluso attraverso la rete informatica			
Istituzioni dello Stato inglese	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire comportamenti improntati a una cittadinanza consapevole, non solo dei diritti, dei doveri e delle regole di convivenza proprie del paese natio, ma con un continuo confronto con i paesi di cui si studia la lingua straniera</li> <li>• Formarsi in quanto futuro cittadino europeo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trattare le tematiche delle istituzioni internazionali, in particolare quella inglese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• The UK political system</li> <li>• The British Parliament</li> <li>• Queen Elizabeth and her powers</li> </ul>	3 h	Lingua inglese
Istituzioni dello Stato tedesco		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trattare le tematiche delle istituzioni internazionali, in particolare quella tedesca/francese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das politische System in Deutschland</li> <li>• Die deutschen Parteien</li> </ul>	2 h	Lingua tedesca
Educazione al volontariato e cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorizzare la persona attraverso un'attività di solidarietà e di giustizia sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipare in modo costruttivo alle attività della comunità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esperienze scolastiche</li> <li>• Esperienze extrascolastiche</li> </ul>	2 h	Religione

#### Scansione temporale

1° trimestre 01/10 – 30/11 Verifica scritta multidisciplinare 01/12

2° pentamestre 02/02 – 30/04 Verifica scritta multidisciplinare 03/05

#### I docenti

Italiano

Storia

Diritto e tecniche amministrative

Scienze degli alimenti

Laboratori enogastronomici

Lingua inglese

Lingua tedesca

Religione



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Istituto Professionale  
Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera  
" E. Mattei "  
VIESTE (FG)



Loc. Macchia di Mauro - 71019 Vieste (FG) - Tel. 0884 708428 - Fax 0884 702288 - C.M. FGRH010002  
C.F. 83002560718 COD. UNIV. UFU1P1 C/C 13704713 e-mail: fgrh010002@istruzione.it  
sito web: www.ipssarvieste.edu.it posta certificata: fgrh010002@pec.istruzione.it

### Il Consiglio di Classe V Accoglienza Turistica

Cognome	Nome	Discipline	Firme
Lucatelli	Giovanna*	Italiano	
Lucatelli	Giovanna*	Storia	
Rosiello	Mariangela*	Lingua e civiltà inglese	
La Torretta	Annamaria*	Lingua e civiltà tedesca	
Viscio	Gianpaolo	Matematica	
Triggiani	Francesca*	Diritto e Tecniche Amministrative della Struttura Ricettiva	
Molle	Simona	Sc. e Cultura dell'Alimentazione	
Di Rodi	Mariarosaria*	Tecniche di Comunicazione e Relazione	
d'Altilia	Cinzia*	Lab. di Accoglienza Turistica	
Prudente	Paolo	Sc. Motorie e Sportive	
Romano	Vincenzo	Religione	

\*membri interni Commissione Esame di Stato

Vieste, 12 maggio 2022



Il Dirigente Scolastico  
Prof.ssa Etorina Tribò

---

# ***DOCUMENTO DEL CONSIGLIO DI CLASSE***

**Anno Scolastico 2021-2022**

**Classe 5 ^ Accoglienza Turistica - Sez. A**

## ***ALLEGATI***

---



Disciplina: Lingua e letteratura Italiana

Prof.ssa Lucatelli Giovanna

## CONOSCENZE

Gli alunni conoscono:

- Cornici storico-cronologiche per inquadrare i maggiori eventi letterari dell'800 e della prima metà del 900.
- I principali esponenti della letteratura italiana, compresi tra la seconda metà dell'Ottocento e la prima metà del Novecento con riferimento alle loro opere
- Le varie tipologie di testo scritto previste per l'Esame di Stato

### *1. Positivismo, Naturalismo e Verismo*

Positivismo, Naturalismo e Verismo: La nuova immagine della scienza, l'idea del progresso, la filosofia del Positivismo, la teoria evolutivista di Darwin, la novità del Naturalismo, Positivismo e letteratura, due diversi punti di vista, un nuovo metodo per la letteratura, differenze tra Naturalismo e Verismo, meriti della letteratura verista

Giovanni Verga: la vita, l'apprendistato del romanziere, la stagione del Verismo.

### *2. Il Decadentismo: D'Annunzio e Pascoli*

Il Decadentismo: le caratteristiche del Decadentismo, la nascita del simbolismo, l'estetismo, la filosofia di Nietzsche, Freud e l'inconscio, la Scapigliatura.

L'Estetismo in Europa e in Italia

Gabriele D'Annunzio

### *3. Il Decadentismo: Giovanni Pascoli*

Il Simbolismo in Europa e in Italia

Giovanni Pascoli.

### *4. Il Decadentismo: il grande romanzo europeo*

La tradizione ottocentesca, il nuovo romanzo novecentesco, i temi psicologici del nuovo romanzo, il romanzo sperimentale.

### *5. Il Decadentismo: il romanzo della crisi. Italo Svevo*

Il romanzo della crisi in Europa

Italo Svevo

### *6. Il Decadentismo: il romanzo della crisi Luigi Pirandello*

Luigi Pirandello

**7. *La Avanguardie***

Il Crepuscolarismo: Guido Gozzano

Il Futurismo: F.T. Marinetti

**8. *L'Ermetismo: Ungaretti***

L'Ermetismo

Giuseppe Ungaretti

**9. *Il Neorealismo: resoconto memorialistico Primo Levi***

Il Neorealismo

Primo Levi

**COMPETENZE**

Gli alunni sono in grado di:

- Produzione di saggi che implicino considerazioni storiche-letterarie.
- Relazionare oralmente su un argomento professionale e culturale.
- Storicizzare un testo letterario e contestualizzare l'opera

**ABILITÀ**

Gli alunni hanno la capacità di:

- Analizzare, interpretare e contestualizzare i testi letterari e non letterari.
- Formulare giudizi motivati sulle opere letterarie
- Saper contestualizzare ed elaborare quanto appreso

**CONOSCENZE**

Gli alunni conoscono:

- I principali avvenimenti che hanno caratterizzato la storia dell'Italia e del mondo dalla seconda metà dell'Ottocento alla seconda metà del Novecento

Dall'Unità d'Italia alla politica di Crispi  
    La seconda Rivoluzione Industriale  
    L'Imperialismo  
    La nascita della Società di Massa  
Le grandi potenze all'inizio del Novecento  
Trasformazioni di fine secolo  
Un difficile equilibrio  
L'Italia e l'età giolittiana  
La questione d'Oriente e gli imperi multinazionali  
La Prima Guerra Mondiale  
Da un conflitto locale alla guerra mondiale  
Le ragioni profonde della guerra  
Una guerra di logoramento  
L'Italia in guerra  
La svolta del 1917 e la fine della guerra  
Il dopoguerra e i trattati di pace  
L'inizio della crisi del colonialismo  
La Rivoluzione Russa  
La Russia all'inizio del secolo  
Le due rivoluzioni russe  
Il governo bolscevico e la guerra civile  
La nascita dell'URSS  
La dittatura di Stalin  
L'industrializzazione dell'URSS  
Il Fascismo  
Crisi e malcontento sociale  
Il dopoguerra e il biennio rosso  
Il fascismo: nascita e presa del potere  
I primi anni del governo fascista  
La dittatura totalitari  
La politica economica ed estera

Il regime nazista  
La repubblica di Weimar  
Il nazismo e la salita al potere di Hitler  
La dittatura nazista  
La politica economica ed estera di Hitler  
La guerra civile spagnola  
L'espansionismo giapponese  
La seconda guerra mondiale

Verso la seconda guerra mondiale  
La guerra in Europa e in Oriente  
I nuovi fronti  
L'Europa dei lager e della shoah  
La svolta della guerra  
8 settembre: l'Italia allo sbando

La guerra di liberazione  
La guerra fredda

Consultare un testo storico per ricavarne informazioni.  
Comprendere un documento storico e formulare giudizi critici sull'avvenimento.  
Interpretare lo sviluppo turistico nella sua evoluzione con particolare attenzione al  
fenomeno dell'enogastronomia.

**ABILITÀ**

Gli alunni sono in grado di:  
Razionalizzare il senso del tempo e dello spazio.  
Saper ricostruire le connessioni sincroniche, gli sviluppi diacronici riferiti a un determinato fenomeno storico studiato.  
Saper confrontare, in casi semplici, le differenti interpretazioni che gli storici danno di un messaggio o di un fatto, in riferimento anche alle fonti usate.

**CONOSCENZE**

- La Qualità Alimentare
- Sicurezza alimentare e filiera produttiva
- Pericolo e rischio alimentare
- L'HACCP e l'igiene professionale

**CONTENUTI SVOLTI**

**MACROAREA 1: LA QUALITÀ ALIMENTARE**

**Unità 1: La qualità del prodotto alimentare**

1. La qualità totale
2. Cenni sulla certificazione ISO 9001
3. La produzione biologica
4. La lotta integrata
5. La filiera alimentare e l'OSA
6. Chilometro zero e filiera corta
7. La tipicità e i marchi di tutela dei prodotti agroalimentari: DOP, IGP, STG, PAT, De.Co.
8. Disciplinari di produzione dell'Arancia del Gargano IGP e dell'Olio EVO "Dauno" DOP.

**MACROAREA 2: LA SICUREZZA ALIMENTARE**

**Unità 1: La sicurezza alimentare**

1. Definire la sicurezza alimentare
2. Cosa si intende per sicurezza "dai campi alla tavola"
3. Il Regolamento CE n.178/2002
4. Rintracciabilità e RASFF
5. Il Pacchetto Igiene
6. Che cosa prevede l'etichetta
7. Gli allergeni

**Unità 2: L'HACCP e l'igiene professionale**

1. Prerequisiti: GHP e GMP
2. Il sistema HACCP

**Unità 3: La contaminazione fisica, chimica e biologica degli alimenti**

1. Forme patologiche causate da batteri e virus:  
il botulismo, le salmonellosi e l'epatite A.

**COMPETENZE**

- Agire nel sistema di qualità relativo alla filiera produttiva di interesse.
- Valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera.

- Applicare correttamente il sistema HACCP, e le normative vigenti, nazionali e internazionali in materia di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.
- Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela.
- Riconoscere gli aspetti geografici, ecologici, territoriali dell'ambiente naturale ed antropico, le connessioni con le strutture demografiche, economiche, sociali, culturali.

## **ABILITÀ**

- Individuare e promuovere i prodotti locali, le risorse ambientali ed enogastronomiche del territorio.
- Riconoscere le nuove tendenze del settore dell'ospitalità e del turismo.
- Saper definire la sicurezza alimentare nel processo di filiera.
- Essere in grado di utilizzare adeguatamente il linguaggio specifico.

**CONOSCENZE**

- §Le mansioni del direttore delle risorse umane
- §Le diverse tipologie di contratti di lavoro
- §Il marketing turistico
- §Il web marketing e la web reputation
- §Il piano di marketing e le iniziative promozionali
- §Libro di testo: Benvenuto Compact

Parte teorica

**BLOCCO TEMATICO 6 - Le risorse umane in albergo MODULO 1**  
(Le risorse umane)

- L'ufficio del personale
- Il reclutamento la selezione del personale
- Come trovare lavoro nel turismo
- L'assunzione e il periodo di prova

**MODULO 2 (Il rapporto di lavoro)**

- Il CCNL
- Le tipologie di contrattuali
- La retribuzione e la busta paga

**MODULO 3 (L'alternanza scuola - lavoro)**

- L'alternanza scuola lavoro e lo stage
- Il percorso dello stage
- La valutazione e la relazione finale

**BLOCCO TEMATICO 7 - Il marketing per il turismo**  
**MODULO 1 (Il marketing turistico)**

- Il marketing nel turismo
- Il marketing relazionale nel turismo
- L'ufficio marketing in albergo
- La certificazione di qualità per l'albergo
- Il marchio di ospitalità per l'hotel

**MODULO 2 (Il web marketing)**

- Il web marketing turistico
- Il sito dell'hotel
- Social media marketing
- La web reputation
- Le recensioni online
- Come rispondere alle recensioni

### **MODULO 3 (Il piano di marketing)**

- Il piano di marketing per l'albergo
- La comunicazione e le attività promozionali

#### **-CASI PROFESSIONALI**

- Come rispondere a un annuncio di lavoro
- Come creare un CV
- Come elaborare una proposta di marketing
- Come progettare e analizzare la web reputation
- Elaborazione di un piano di marketing

#### **Attività laboratoriale:**

- Come rispondere a e-mail di richieste di prenotazioni
- Come elaborare un pacchetto turistico
- Come rispondere correttamente a recensioni negative
- Attività di accoglienza al Front Office
- Partecipazione alle manifestazioni dell'istituto ed eventi esterni

#### **COMPETENZE**

- §Sapersi presentare per un colloquio di lavoro
- §Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa turistica
- §Sapersi relazionare con i clienti e i colleghi di lavoro.
- §Elaborare iniziative promozionali sulla base delle caratteristiche del mercato turistico
- §Progettare iniziative di web marketing per migliorare la web reputation di un'impresa

#### **ABILITÀ**

- §Elaborare il proprio CV
- §Decodificare gli elementi che caratterizzano il mercato turistico
- §Utilizzare internet come strumento di marketing
- §Creare iniziative promozionali per l'hotel

Accoglienza del cliente e gestione delle attività di Front e Back office

## **CONOSCENZE**

- Caratteristiche del mercato turistico nazionale ed internazionale
- Tecniche di Marketing Turistico e Web marketing
- La normativa del settore turistico- ristorativo
- Norme di igiene alimentare e di tutele del consumatore

## **CONTENUTI SVOLTI**

### **MODULO A: IL MERCATO TURISTICO**

#### **LEZIONE 1 Il mercato turistico internazionale**

- Quali sono i caratteri del turismo?
- Quali fattori influenzano il turismo internazionale?
- Quali sono le dinamiche del turismo mondiale?

#### **LEZIONE 2 Gli organismi e le fonti normative internazionali**

- Quali sono gli organismi internazionali?
- Quali sono gli organi dell'Unione Europea?

#### **LEZIONE 3 Il mercato turistico nazionale**

- Quali sono gli strumenti di analisi del mercato turistico interno?
- Quali sono le dinamiche del turismo in Italia?

#### **LEZIONE 4 Gli organismi e le fonti normative interne**

- Quali sono gli organismi interni?
- Quali sono le fonti normative interne?

### **MODULO B: IL MARKETING**

#### **LEZIONE 1 Il marketing: aspetti generali**

- Che cos'è il marketing?
- Qual è la differenza marketing strategico e marketing operativo?
- Che cos'è il marketing turistico?

#### **LEZIONE 2 Il marketing strategico**

- Quali sono le fasi del marketing strategico?
- Quali sono le fonti informative?
- Come si effettua l'analisi interna?
- Come si effettua l'analisi della concorrenza?

- Come si effettua l'analisi della domanda?
- Che cos'è la segmentazione?
- Che cos'è il target?
- Che cos'è il posizionamento?

#### LEZIONE 3 Il marketing operativo

- Quali sono le caratteristiche del prodotto?
- Come si può utilizzare la leva del prezzo?
- Quali sono i canali di distribuzione?
- Che cos'è la comunicazione?

#### LEZIONE 4 Il web marketing

- Che cos'è il web marketing?
- Quali sono gli strumenti di web marketing?

### **MODULO C: PIANIFICAZIONE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE**

#### LEZIONE 1 Il budget

- Che cos'è il Budget?
- Qual è la differenza tra Bilancio d'esercizio e Budget?
- Come si articola il budget?
- Come viene redatto il budget degli investimenti?
- Come viene redatto il budget economico di un ristorante e di un albergo?
- Che cos'è il controllo budgetario

### **MODULO D: LA NORMATIVA DEL SETTORE TURISTICO-RISTORATIVO**

#### LEZIONE 1 Le norme sulla costituzione dell'impresa

- Quali sono gli adempimenti giuridici e fiscali richiesti per la costituzione di un'impresa turistico - ristorativa?
- Quali forme giuridiche possono assumere le imprese turistico - ristorative?

#### LEZIONE 3 Le norme di igiene alimentare e di tutela del consumatore

- Di che cosa si occupa la normativa alimentare
- Che cosa si intende per rintracciabilità e tracciabilità del prodotto

- Quali sono i meccanismi di controllo della filiera agro-alimentare
- Quali norme igieniche devono essere rispettate nei locali di lavoro e da parte del personale del settore ristorativo?
- Che cosa si intende per tutela della privacy?
- Che cosa sono le norme volontarie ISO 9000?

#### LEZIONE 4 I contratti delle imprese ristorative e ricettive

- Quali sono gli elementi di un contratto?
- Sotto l'aspetto giuridico che cosa si intende per responsabilità?
- Quali sono i contratti del settore ristorativo?
- Quali sono le caratteristiche del contratto di ristorazione?
- Che cos'è il Codice del consumo?
- Quali sono le caratteristiche del contratto di catering?
- Quali sono le caratteristiche del contratto di banqueting?
- Quali sono le caratteristiche del contratto d'albergo?
- Quali sono gli effetti giuridici della prenotazione?
- Quali sono le caratteristiche del contratto di deposito in albergo?
- Quali altre responsabilità assumono ristoratori e albergatori?
- Quali sono gli effetti giuridici della prenotazione?
- Quali sono le caratteristiche del contratto di deposito in albergo?
- Quali altre responsabilità assumono ristoratori e albergatori?

#### LEZIONE 5 I contratti delle imprese di viaggio

- Che cos'è il Codice del turismo?
- Quali sono le caratteristiche del contratto di vendita del pacchetto turistico?
- Che cosa si intende per "danno da vacanza rovinata"?

#### COMPETENZE

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione dei servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di ospitalità turistica

- Integrare le competenze professionali acquisite con quelle comunicative, al fine di ottimizzare la qualità del servizio
- Applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti
- Adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i prodotti tipici

#### **ABILITÀ**

- Individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato
- Utilizzare le tecniche di marketing con particolare attenzione agli strumenti digitali
- Analizzare il mercato turistico e i fattori economici territoriali che incidono sulle abitudini alimentari
- Conoscere norme e procedure per la tracciabilità dei prodotti

## **CONOSCENZE**

Gli alunni conoscono:

le principali tematiche relative al settore turistico-alberghiero, i diversi tipi di strutture ricettive, i diversi tipi di viaggio, la micro lingua di indirizzo, gli elementi storico-artistici e culturali caratterizzanti le località più rappresentative dell'Italia e della Germania, il sistema elettorale tedesco e le istituzioni.

## **CONTENUTI SVOLTI**

Libro di testo: *Reisekultur*

### **Nichtnur Hotels**

1. Ferienanlage
2. Ferienwohnungen
3. Campingplatz
4. Bauernhöfe
5. Bed and Breakfast
6. Jugendherbergen

### **AndereReisen**

1. Geschäftsreisen
2. Seniorenreisen

### **Schule und Arbeit**

1. Die Stellenanzeigen
2. DerLebenslauf und dasBewerbungsschreiben
3. DasVorstellungsgespräch

### **Reiselust**

Rom

Berlin

Der Gargano – Nationalpark

## Educazione Civica: dasdeutscheWahlssystem

### **COMPETENZE**

- Essere in grado di produrre e comprendere sia globalmente che analiticamente testi scritti e orali relativi al settore professionale d'indirizzo utilizzando in modo appropriato la micro lingua.
- Essere in grado di sostenere semplici conversazioni su tematiche relative al settore turistico – alberghiero e sugli aspetti artistici e culturali delle principali località italiane e tedesche.

### **ABILITA'**

Gli alunni sono in grado di:

- Affrontare sia in modo autonomo che in gruppo situazioni di comunicazione tipiche di chi normalmente lavora nel settore turistico – alberghiero esprimendo la propria opinione in casi diversi in cui si tratti di prendere decisioni o risolvere problemi.

## **CONOSCENZE**

### **Gli alunni conoscono:**

- Le equazioni e le disequazioni razionali intere di 1° e di 2° grado; le equazioni e le disequazioni razionali fratte; i sistemi di equazioni di 1° e di 2° grado in due incognite; i sistemi di equazioni.
- Alcuni elementi di topologia della retta reale: gli intervalli (limitati ed illimitati)
- Le funzioni reali di una variabile reale, la loro classificazione e le loro proprietà: funzioni iniettive, suriettive e biettive; funzioni pari, funzioni dispari; funzioni continue; funzioni crescenti e decrescenti.
- Grafici di funzioni elementari (costante, lineare, quadratica, esponenziale, logaritmica).
- I vari tipi di limite.
- Lo studio di una funzione reale nei suoi elementi essenziali: dominio, simmetrie, intersezioni con gli assi cartesiani, segno, asintoti, grafico probabile.

## **EQUAZIONI E DISEQUAZIONI**

- Equazioni razionali intere di primo grado in una incognita.
- Equazioni razionali fratte di primo grado in una incognita.
- Sistemi di primo grado • Equazioni esponenziali e logaritmiche
- Disequazioni razionali intere di primo e secondo grado in una incognita.
- Disequazioni razionali fratte. • Sistemi di equazioni.

## **FUNZIONI REALI DI VARIABILE REALE**

- Intervalli limitati ed illimitati, aperti e chiusi nell'insieme dei numeri reali.
- Definizione di funzione, dominio e codominio.
- Classificazione delle funzioni matematiche.
- Grafico di una funzione.
- Funzioni iniettive, suriettive e biettive.
- Funzioni simmetriche: pari e dispari.
- Funzioni monotone. Funzioni crescenti e decrescenti in un intervallo.
- Ricerca del dominio di una funzione matematica.
- Determinazione delle intersezioni con gli assi di una funzione.
- Studio del segno di una funzione.
- Concetto generale di limite.
- Ricerca degli asintoti di una funzione razionale fratta.

- Grafici notevoli di funzioni elementari (lineare, quadratica, esponenziale, logaritmica)
- Studio del grafico di una funzione.

**COMPETENZE Gli alunni sanno:**

- Risolvere equazioni e disequazioni razionali intere di 1° e di 2° grado; equazioni e disequazioni razionali fratte; sistemi di equazioni di 1° grado in due incognite; sistemi di disequazioni.
- Riconoscere intervalli aperti, chiusi, limitati e illimitati.
- Classificare le funzioni reali di una variabile reale.
- Individuare e calcolare il dominio di funzioni algebriche.
- Individuare e calcolare simmetrie, segno e intersezioni con gli assi cartesiani di funzioni algebriche razionali intere e fratte.
- Calcolare limiti di funzioni algebriche razionali intere e fratte.
- Individuare e calcolare gli asintoti delle funzioni algebriche razionali fratte.
- Individuare e tracciare il grafico di semplici funzioni.

**ABILITA' Gli alunni sono in grado di:**

- Analizzare e interpretare il grafico di una funzione utilizzando le conoscenze e le competenze acquisite durante l'intero ciclo di studi, ricavandone gli elementi principali: dominio, codominio, simmetrie, intersezioni con gli assi, segno, asintoti.
- Conoscere, riconoscere, interpretare e utilizzare il simbolismo matematico.
- Utilizzare correttamente e consapevolmente le varie tecniche di calcolo.
- Consolidare e potenziare le capacità logico-intuitive e ragionare in modo induttivo e deduttivo utilizzando le competenze acquisite durante l'intero ciclo di studi

## **CONOSCENZE**

- Principali regole per un armonico sviluppo psicomotorio
- L'apparato locomotore, fattori della crescita, metabolismo
- Sistema muscolare e principali muscoli coinvolti nel movimento
- Cenni storici e principali regole dei maggiori sport di squadra, basket, volley, calcio
- Il doping, quali sport a rischio, gli integratori ammessi, le sostanze anabolizzanti
- Principi di igiene personale e generali; i danni del fumo, dell'alcool e delle droghe
- Principali regole per integrarsi nella socialità e per la condivisione del senso civico, con riferimento anche alle norme del codice della strada (le stragi del sabato sera)

## **CONTENUTI SVOLTI**

### **Parte Teorica:**

Principi di Igiene – I fattori della crescita –

Il metabolismo – L'alimentazione – L'apparato locomotore

Cenni di fisiologia applicata allo sport.

Principali regole e cenni storici degli sport: Pallavolo e Pallacanestro

Il Doping – Il Coni e le Federazioni.

### **Parte Pratica:**

Analisi dei pre-requisiti.

Test d'ingresso

Preatletica generale

Esercizi di consolidamento e affinamento capacità coordinative

Esercizi per il miglioramento delle capacità condizionali

Esercizi ai piccoli e grandi attrezzi anche con piccole progressioni.

Fondamentali della pallavolo: essenzialmente bagher e palleggio.

Preatletica generale ed esercizi specifici.

Badminton: iniziazione ed attività ludico-motoria.

Attività ludico-motoria di pallavolo e pallacanestro.

Partite e tornei amichevoli.

Fondamentali della pallamano; palleggio, passaggio e tiro.

Trekking.

## **COMPETENZE**

- Saper analizzare e valutare il proprio stato di forma fisica
- Verificare, tramite i test, lo stato delle proprie capacità condizionali
- Rilevazione della propria frequenza cardiaca e respiratoria

- Saper intervenire nei casi più semplici di pronto soccorso
- Apprendimento ed esecuzione dei principali esercizi di ginnastica educativa
- Apprendimento ed esecuzione dei fondamentali di alcuni sport individuali e di squadra
- Capire, tramite i messaggi del corpo, il proprio stato di salute

#### **ABILITÀ**

- Essere in grado di migliorare la propria abilità rispetto alla situazione di partenza
- Favorire l'armonico sviluppo durante le varie fasi della crescita
- Accettazione del proprio stato psicofisico ed estetico e rafforzamento dell'autostima
- Prendere coscienza della propria corporeità
- Mantenimento e potenziamento, con l'abitudine della pratica sportiva, delle proprie capacità coordinative semplici, complesse e di quelle condizionali (forza, resistenza, velocità)
- Abitudine allo sport come nuovo "stile e filosofia di vita" (wellness, stare bene con se stessi per stare bene con gli altri)
- Saper utilizzare le capacità motorie acquisite e consolidate anche nello svolgimento delle proprie mansioni lavorative e del tempo libero

## **CONOSCENZE**

- Conoscenza del sistema di Governo Britannico, Americano e Italiano;
- New York - The boroughs of New York - Top sights in New York;
- Itinerario turistico in lingua inglese;
- Curriculum vitae e Application Letter, job interview;
- Web-marketing.

## **CONTENUTI SVOLTI**

Dal testo *A lovely stay* ed. Hoepli

Module 09 "Working in Hospitality"

Hotel companies

Thinking about jobs

Job hunting

Getting a job

Modulo 10 "Events"

Corporate and private events

Dining events

Modulo 11 "Tourism and tourists"

The tourism phenomenon

The tourism industry

Types of tourism

Dal testo *"Going Global"*, Mondadori for English

Section 2: Top cities and attractions

- New York and The boroughs of New York
- Top Attractions in the USA

Section 11: Comparing Systems

- The British System: - The Monarch; - Parliament; - The Prime Minister and the Cabinet.
- The American System: -The President; - The Congress; - The Supreme Court.
- The Italian System: - The Executive Branch (The Congress); - The Legislative Branch; - The Judiciary Branch.

Materiale fornito dall'insegnante

The Curriculum Vitae

The Application letter

The job interview

## **COMPETENZE**

- Utilizzazione della lingua sia dal punto di vista della comprensione che della produzione.

## **ABILITÀ**

- Essere in grado di interagire in ambiti diversi consapevoli delle differenze culturali e linguistiche del settore turistico.

**CONOSCENZE**

- Conoscere gli strumenti di comunicazione istituzionale d'azienda
- Individuare la mission e la vision aziendale attraverso lo studio della sua immagine pubblica
- Comprendere il ruolo degli atteggiamenti, motivazioni e bisogni sul comportamento personale
- conoscere la differenza tra comportamento aggressivo, assertivo, passivo
- Sapere la differenza tra i diversi meta programmi che guidano il comportamento umano, così come illustrati dalla PNL
- Saper comunicare con il pubblico in diversi contesti applicando le regole del Public Speaking

**CONTENUTI SVOLTI**

**UNITÀ 1 IL PUBBLICO**

- 1.1 la trasmissione dei messaggi
- 1.2 conoscere il proprio cliente
- 1.3 il profilo dell'interlocutore

**UNITÀ 2 COME SI COMUNICA**

- 2.1 la gestione visiva
- 2.2 la comunicazione non verbale
- 2.3 il portamento e la postura
- 2.4 l'importanza della voce, il linguaggio e le pause
- 2.5 il look
- 2.6 la personalità, lo humor, l'entusiasmo
- 2.7 la gestione della sala

**UNITÀ 3 I SUPPORTI VISIVI ALLA COMUNICAZIONE**

- 3.1 i vantaggi dei supporti visivi
- 3.2 tipologie di supporti visivi
- 3.3 analogie con le immagini

**UNITÀ 4 LA GESTIONE DEL PUBBLICO**

- 4.1 creare un clima favorevole
- 4.2 stimolare la discussione
- 4.3 tenere le redini della discussione
- 4.4 gestire le situazioni problematiche

#### 4.5 gestire le obiezioni e le domande ostili

### **MODULO 3 – COMUNICARE I PRODOTTI TURISTICI**

#### **Unità 1. L'immagine**

1. dalla mission all'immagine
2. l'espressione dell'immagine
  - 2.1. il marchio
  - 2.2. i nomi
  - 2.3. i colori
3. l'immaterialità dell'immagine
4. la forza delle parole
5. la comunicazione integrata di impresa
  - 5.1. l'opinione del pubblico nei confronti dell'azienda
  - 5.2. la comunicazione istituzionale
  - 5.3. la comunicazione interna

#### **Unità 3. Il prodotto ricettività**

- 4.6 la comunicazione diretta con il pubblico
- 4.7 la comunicazione sensoriale

### **MODULO 4 – LE RELAZIONI CON SÉ STESSI E CON GLI ALTRI**

#### **Unità 1. Atteggiamenti specifici che determinano la relazione**

1. Atteggiamenti, motivazioni e bisogni
2. La gerarchia dei bisogni di Maslow
  - 2.1. la piramide di Maslow
  - 2.2. la motivazione nel lavoro
3. che cos'è l'autostima
  - 3.1. l'autoefficacia
  - 3.2. l'autoefficacia nell'ambiente scolastico
  - 3.3. il locus of control
4. il comportamento assertivo
  - 4.1. gli stili relazionali
  - 4.2. le tecniche della comunicazione assertiva

#### **Unità 2. La relazione con l'interlocutore**

1. la sintonia con l'interlocutore

2. la Programmazione Neuro Linguistica (PNL)
  - 2.1. i sistemi rappresentazionali e la conoscenza dell'interlocutore
  - 2.2. l'uso della PNL nella comunicazione fra le persone
  - 2.3. tipologie di clienti visivi, auditivi, cenestesici
3. i meta-programmi
  - 3.1. avvicinamento o fuga
  - 3.2. orientamento al dovere o possibilità
  - 3.3. riferimento interno oppure esterno
  - 3.4. indipendenti, cooperativi e prossimali

### **COMPETENZE**

- Comprendere i bisogni di ciascun cliente e proporre soluzioni adeguate a seconda dei casi
- Essere consapevoli del proprio ruolo all'interno di un'impresa turistica
- Esplicitare le proprie motivazioni e aspettative
- Gestire situazioni di conflitto
- Argomentare e utilizzare modalità di comunicazione persuasiva nelle relazioni interpersonali e nel lavoro di gruppo

### **ABILITÀ**

- Valutare l'impatto dell'immagine aziendale sul mercato
- Utilizzare nel modo migliore le relazioni pubbliche
- Sapersi relazionare con diverse tipologie di clientela
- Saper lavorare in team stabilendo relazioni interpersonali positive

**Conoscenze**

**Contenuti svolti**

- I valori emergenti nel mondo giovanile
- Ricerca di senso della propria vita
- La funzione critica della religione nei confronti del potere politico
- Il viaggio e i valori fondamentali della convivenza sociale
- L'incontro e lo scontro tra diverse culture, l'immigrazione ricchezza-problema
- Giustizia, pace e diritti umani, il decalogo del consumo(dichiarazione universale dei diritti umani)
- L'eutanasia-il suicidio-La pena di morte
- Il valore del tempo donato: il volontariato

**Competenze**

- Rispetto per le diverse posizioni e scelte in materia etica.
- Capacità di relazione con se stessi e con gli altri
- Disponibilità al confronto e al dialogo.
- Superamento dei pregiudizi.
- Riflettere sulle crisi e le domande dell'uomo
- Individuare il valore e la dignità della persona umana.
- Riconoscere il valore del tempo.

**Capacità**

- Riconoscere L'incidenza dei valori e dei principi cristiani nella cultura e nella vita individuale e sociale dell'uomo di oggi.
- Scegliere di rapportarsi in maniera positiva e dialogica con sé e con il diverso da sé
- Fare scelte etiche responsabilmente libere e solidali
- Passare gradualmente dall'identificazione all'identità personale.
- Elaborare degli orientamenti che perseguono il bene integrale della persona

**Metodologie**

- Didattica attiva con lezione partecipata
- Lavori individuali e di gruppo
- Giochi di interazione



### **Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento (ex Alternanza Scuola Lavoro)**

Le attività del PCTO (Percorso per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) nascono da una ricognizione dei bisogni formativi del territorio e riacordano le competenze specifiche disciplinari e trasversali con quelle richieste dal mondo del lavoro. L'ambiente di lavoro si presenta come naturale luogo di apprendimento di abilità professionali e di una variegata gamma di soft skills.

L'OM 65 del 14/3/22 stabilisce per l'anno scolastico in corso, in considerazione dell'emergenza epidemiologica da Covid -19, l'ammissione agli esami di Stato anche in deroga alle 210 ore di PCTO previste dall'art 13 c. 2 lettera C del D.lgs 62/2017 per gli istituti professionali.

Gli allievi delle attuali classi V hanno effettivamente risentito a pieno delle restrizioni alle attività extrascolastiche dovute all'emergenza epidemiologica da Covid 19 in particolare nell'a.s. 2019/2020 concentrando le attività di PCTO nelle classi IV e V. Ciò nonostante è stato possibile effettuare le ore di PCTO attraverso attività di stage nelle imprese turistiche del territorio garganico e, in alcuni casi, anche attraverso stage residenziali in strutture ricettive fuori dalla regione Puglia. Tutti gli allievi hanno inoltre seguito attività di formazione in aula in particolare sull'HACCP e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

#### **TUTOR SCOLASTICO**

Gli alunni della classe V Accoglienza negli ultimi 3 anni hanno avuto come docente tutor del loro percorso PCTO la prof.ssa D'ALTILIA Cinzia

Si allega una griglia con il nominativo degli alunni e le ore complessive di PCTO effettuate.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
Istituto Professionale  
Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera  
" E. Mattei "  
VIESTE (FG)



Loc. Macchia di Mauro - 71019 Vieste (FG) - Tel. 0884 708428 - Fax 0884 702288 - C.M. FGRH010002  
C.F. 83002560718 COD. UNIV. UFU1P1 C/C 13704713 e-mail: fgrh010002@istruzione.it  
sito web: www.ipssarvieste.edu.it posta certificata: fgrh010002@pec.istruzione.it

**ATTIVITÀ DI PCTO  
A.S. 2021/22**

**CLASSE V ACCOGLIENZA TURISTICA - sez. A**

RIEPILOGO ORE PCTO - CLASSE 3a ACCOGLIENZA - A.S. 2020/2021 - TUTOR: d'ALTILIA CINZIA								
ALUNNI/E								
nr	COGNOME	NOME	AZIENDA	PERIODO	ORE STAGE	HCCP	SICUREZZA	ORE TOTALI
1	Delli Muti	Antonella	Hotel delle More	28/05-18/06/21	114	4	4	122
2	Iacovelli	Delia	Goden Palace (Torino)	22/01-24/02/21	120	4	4	212
			Hotel Yria	24/05-14/04/21	84			
3	Iannoli	Micaela	Viestemare	24/05-04/06/21	49	4	4	108
			Hotel Scialì	07/06-15/06/21	51			
4	Mafrolla	Gaetano	Residence San Lorenzo	24/05-14/06/21	108	4	4	116
5	Manzari	Swamy	Hotel Mediterraneo	24/05-08/06/21	20	4	4	28
6	Martich	Noemi	Hotel Mediterraneo	24/05-08/06/21	15	4	4	23
7	Nista	Mattia	Aloha Park Hotel (Termoli)	24/05-14/06/21	102	4	4	110
8	Ricucci	Pasquale	Villaggio Scialmarino	01/06-20/06/21	120	4	4	128
9	Silvestri	Noemi	ADV Gargano Più	24/05-14/06/21	120	4	4	128
10	Sow	Aminata	Parco degli Ulivi (Peschici)	24/05-14/06/21	105	4	4	113

## Allegato C



  
 Ministero dell' Istruzione, dell'Università e della Ricerca  
**Istituto Professionale  
 Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera  
 " E. Mattei "**  
 VIESTE (FG)



Loc. Macchia di Mauro - 71019 Vieste (FG) - Tel. 0884 708428 - Fax 0884 702288 - C.M. FGRI010002  
 C.F. 83002560718 COD. UNIV. UFU1P1 C/C 13/04/13 e-mail: fgri010002@istruzione.it  
 sito web: www.ipssarvieste.edu.it posta certificata: fgri010002@pec.istruzione.it

Candidato/a \_\_\_\_\_ classe \_\_\_\_\_ sez \_\_\_\_\_

Tipologia

A
B
C

### Griglie di valutazione per l'attribuzione dei punteggi (1<sup>a</sup> Prova scritta: Italiano)

Indicazioni generali per la valutazione degli elaborati (max 12 punti)				
ORGANIZZAZIONE DEL TESTO				
INDICATORI	Descrittori	punti	20mi	15mi
Ideaione, pianificazione e organizzazione del testo	Testo organico e articolato con originalità	da 0 a 2,0		
	... organico e articolato	da 0 a 1,5		
	... nel complesso organico e articolato	da 0 a 1,0		
	... non sempre organizzato	da 0 a 0,5		
	... nullo o carente dal punto di vista della pianificazione	0		
Coesione e coerenza testuale	Testo rigorosamente coeso e coerente	da 0 a 2,0		
	... coeso e coerente	da 0 a 1,5		
	... complessivamente coeso e coerente	da 0 a 1,0		
	... non sempre coeso e coerente	da 0 a 0,5		
	... non coeso e incoerente	0		
COMPETENZA LINGUISTICA				
Ricchezza e padronanza lessicale	Lessico ricco, vario e appropriato	da 0 a 2,0		
	... vario e appropriato	da 0 a 1,5		
	... complessivamente appropriato	da 0 a 1,0		
	... talvolta poco appropriato e/o ripetitivo	da 0 a 0,5		
	... con gravi e diffuse improprietà lessicali	0		
Correttezza grammaticale (ortografia, morfologia, sintassi); uso corretto ed efficace della punteggiatura	Testo pienamente corretto; uso efficace - consapevole della punteggiatura	da 0 a 2,0		
	... corretto; uso adeguato punteggiatura	da 0 a 1,5		
	... nel complesso corretto; qualche incertezza nell'uso adeguato della punteggiatura	da 0 a 1,0		
	... con alcuni errori grammaticali; uso poco appropriato della punteggiatura	da 0 a 0,5		
	... scorretto; uso improprio della punteggiatura	0		
COMPETENZA CULTURALE E CRITICA				
Ampiezza e precisione delle conoscenze e dei riferimenti culturali	Conoscenze e riferimenti culturali ampi, precisi e approfonditi	da 0 a 2,0		
	... e riferimenti culturali appropriati	da 0 a 1,5		
	... e riferimenti culturali soddisfacenti	da 0 a 1,0		

	... e riferimenti culturali imprecisi -superficiali	da 0 a 0,5		
	... e riferimenti culturali scorretti o carenti	0		
Espressione di giudizi critici e valutazioni personali	Rielaborazione critica sicura e originale	da 0 a 2,0		
	... critica sicura	da 0 a 1,5		
	... critica nel complesso adeguata	da 0 a 1,0		
	... critica superficiale	da 0 a 0,5		
	... critica molto limitata/inesistente	0		
<b>PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA</b>		tot. ____/12		

### Indicatori specifici per le singole tipologie di prova

#### Tipologia A: Analisi e interpretazione di un testo letterario italiano

Elementi da valutare nello specifico (max 8 p)				
INDICATORI	Descrittori	punti	20mi	15mi
Rispetto dei vincoli posti nella consegna (es.: indicazioni di massima su lunghezza del testo o forma parafrasata o sintetica dell'elaborazione)	Completo	da 0 a 2,0		
	Adeguato	da 0 a 1,5		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
Capacità di comprendere il testo nel suo senso complessivo e nei suoi snodi tematici e stilistici	Completo	da 0 a 2,0		
	Adeguato	da 0 a 1,5		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
Puntualità nell'analisi lessicale, sintattica, stilistica e retorica (se richiesta)	Completo	da 0 a 2,0		
	Adeguato	da 0 a 1,5		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
Interpretazione corretta e articolata del testo	Completo	da 0 a 2,0		
	Adeguato	da 0 a 1,5		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
<b>PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA</b>		tot. ____/8		
<b>PUNTEGGIO TOTALE</b>		tot. ____/20		

#### Tipologia B: Analisi e produzione di un testo argomentativo

Elementi da valutare nello specifico (max 8 p)				
INDICATORI	Descrittori	punti	20mi	15mi
Individuazione corretta di tesi e argomentazioni presenti nel testo proposto	Completo	da 0 a 3,0		
	Adeguato	da 0 a 2,5		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
Capacità di sostenere con coerenza un percorso ragionativo adoperando connettivi pertinenti	Completo	da 0 a 3,0		
	Adeguato	da 0 a 2,5		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		

	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
Correttezza e congruenza dei riferimenti culturali utilizzati per sostenere l'argomentazione	Completo	da 0 a 2,0		
	Adeguato	da 0 a 1,5		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA		tot. ___/8		
PUNTEGGIO TOTALE		tot. ___/20		

**Tipologia C: Riflessione critica e carattere espositivo-argomentativo su tematiche di attualità**

Elementi da valutare nello specifico (max 8 p)				
INDICATORI	Descrittori	punti	20mi	15mi
Pertinenza del testo rispetto alla traccia e coerenza nella formulazione del titolo e dell'eventuale paragrafazione	Completo	da 0 a 3,0		
	Adeguato	da 0 a 2,0		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
Sviluppo ordinato e lineare dell'espressione	Completo	da 0 a 3,0		
	Adeguato	da 0 a 2,0		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
Correttezza e articolazione delle conoscenze e dei riferimenti culturali	Completo	da 0 a 2,0		
	Adeguato	da 0 a 1,5		
	Parziale/incompleto	da 0 a 1,0		
	Scarso	da 0 a 0,5		
	Assente	0		
PUNTEGGIO PARTE SPECIFICA		tot. ___/8		
PUNTEGGIO TOTALE		tot. ___/20		

20	<b>15</b>	10	<b>7.5</b>
19	<b>14</b>	9	<b>7</b>
18	<b>13.5</b>	8	<b>6</b>
17	<b>13</b>	7	<b>5</b>
16	<b>12</b>	6	<b>4.5</b>
15	<b>11</b>	5	<b>4</b>
14	<b>10.5</b>	4	<b>3</b>
13	<b>10</b>	3	<b>2</b>
12	<b>9</b>	2	<b>1.5</b>
11	<b>8</b>	1	<b>1</b>



**Indirizzo: "SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITA' ALBERGHIERA"**  
**Accoglienza Turistica Classe V sez. A**

Candidato/\_\_\_\_\_

**Griglie di valutazione**

**(2ª Prova scritta: Diritto e Tecniche Amministrative della struttura ricettiva)**

<b>Indicatori</b>	<b>Descrittori</b>	<b>20mi</b>	<b>10mi</b>
Rispondenza della traccia e conoscenza dei contenuti	Rivela conoscenze frammentarie e lacunose	1	
	Rivela conoscenze superficiali ed elementari	2	
	Rivela conoscenze complete ma non approfondite	3	
	Rivela conoscenze complete con qualche approfondimento	4	
	Rivela conoscenze complete, approfondite ed ampliate	5	
Applicazione delle conoscenze e dei procedimenti tecnico-scientifici	Applica con difficoltà	3	
	Applica con sufficiente organicità	5	
	Applica con padronanza	6	
Capacità di argomentare, di collegare e di sintetizzare le informazioni	Relaziona i dati con difficoltà	3	
	Utilizza appropriatamente i dati	5	
Padronanza del linguaggio tecnico specifico e precisione dei risultati	Utilizza gli strumenti con difficoltà	3	
	Utilizza in modo appropriato gli strumenti	4	
<b>Voto complessivo</b>			

<b>Tabella 3</b>			
<b>Conversione del punteggio della seconda prova scritta</b>			
<b>O.M. 65 del 14/03/2022</b>			
20	<b>10</b>	10	<b>5</b>
19	<b>9.50</b>	9	<b>4.5</b>
18	<b>9</b>	8	<b>4</b>
17	<b>8.5</b>	7	<b>3.5</b>
16	<b>8</b>	6	<b>3</b>
15	<b>7.5</b>	5	<b>2.5</b>
14	<b>7</b>	4	<b>2</b>
13	<b>6.5</b>	3	<b>1.50</b>
12	<b>6</b>	2	<b>1</b>
11	<b>5.5</b>	1	<b>0.50</b>



## Griglia di valutazione della prova orale

La Commissione assegna fino ad un massimo di venticinque punti, tenendo a riferimento indicatori, livelli, descrittori e punteggi di seguito indicati.

Indicatori	Livelli	Descrittori	Punti	Punteggio
Acquisizione dei contenuti e dei metodi delle diverse discipline del curriculum, con particolare riferimento a quelle d'indirizzo	I	Non ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline, o li ha acquisiti in modo estremamente frammentario e lacunoso.	0.50-1	
	II	Ha acquisito i contenuti e i metodi delle diverse discipline in modo parziale e incompleto, utilizzandoli in modo non sempre appropriato.	1.50-3.50	
	III	Ha acquisito i contenuti e utilizza i metodi delle diverse discipline in modo corretto e appropriato.	4-4.50	
	IV	Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e utilizza in modo consapevole i loro metodi.	5-6	
	V	Ha acquisito i contenuti delle diverse discipline in maniera completa e approfondita e utilizza con piena padronanza i loro metodi.	6.50-7	
Capacità di utilizzare le conoscenze acquisite e di collegarle tra loro	I	Non è in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite o lo fa in modo del tutto inadeguato	0.50-1	
	II	È in grado di utilizzare e collegare le conoscenze acquisite con difficoltà e in modo stentato	1.50-3.50	
	III	È in grado di utilizzare correttamente le conoscenze acquisite, istituendo adeguati collegamenti tra le discipline	4-4.50	
	IV	È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare articolata	5-5.50	
	V	È in grado di utilizzare le conoscenze acquisite collegandole in una trattazione pluridisciplinare ampia e approfondita	6	
Capacità di argomentare in maniera critica e personale, rielaborando i contenuti acquisiti	I	Non è in grado di argomentare in maniera critica e personale, o argomenta in modo superficiale e disorganico	0.50-1	
	II	È in grado di formulare argomentazioni critiche e personali solo atratti e solo in relazione a specifici argomenti	1.50-3.50	
	III	È in grado di formulare semplici argomentazioni critiche e personali, con una corretta rielaborazione dei contenuti acquisiti	4-4.50	
	IV	È in grado di formulare articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando efficacemente i contenuti acquisiti	5-5.50	
	V	È in grado di formulare ampie e articolate argomentazioni critiche e personali, rielaborando con originalità i contenuti acquisiti	6	
Ricchezza e padronanza lessicale e semantica, con specifico riferimento al	I	Si esprime in modo scorretto ostentato, utilizzando un lessico inadeguato	0.50	
	II	Si esprime in modo non sempre corretto, utilizzando un lessico, anche di settore, parzialmente adeguato	1	
	III	Si esprime in modo corretto utilizzando un lessico adeguato, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o disettore	1.50	
	IV	Si esprime in modo preciso e accurato utilizzando un lessico, anche tecnico e settoriale, vario e articolato	2-2.50	

linguaggio tecnico e/o di settore, anche in lingua straniera	V	Si esprime con ricchezza e piena padronanza lessicale e semantica, anche in riferimento al linguaggio tecnico e/o di settore	3	
Capacità di analisi e comprensione della realtà in chiave di cittadinanza attiva a partire dalla riflessione sulle esperienze personali	I	Non è in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze, o lo fa in modo inadeguato	0.50	
	II	È in grado di analizzare e comprendere la realtà a partire dalla riflessione sulle proprie esperienze con difficoltà e solo se guidato	1	
	III	È in grado di compiere un'analisi adeguata della realtà sulla base di una corretta riflessione sulle proprie esperienze personali	1.50	
	IV	È in grado di compiere un'analisi precisa della realtà sulla base di una attenta riflessione sulle proprie esperienze personali	2-2.50	
	V	È in grado di compiere un'analisi approfondita della realtà sulla base di una riflessione critica e consapevole sulle proprie esperienze personali	3	
<b>Punteggio totale della prova</b>				

SIMULAZIONE PROVA DI ITALIANO

Svolgi la prova, scegliendo tra una delle seguenti proposte.

TIPOLOGIA A- ANALISI E INTERPRETAZIONE DI UN TESTO LETTERARIO ITALIANO

PROPOSTA A1

Giuseppe Ungaretti, da *L'Allegria, Il Porto Sepolto. Risvegli*

Mariano il 29 giugno 1916

Ogni mio momento io l'ho vissuto un'altra volta in un'epoca fonda fuori di me	Rincorro le nuvole che si sciolgono dolcemente cogli occhi attenti e mi rammento di qualche amico morto
Sono lontano colla mia memoria dietro a quelle vite perse	Ma Dio cos'è? E la creatura atterrita Sbarra gli occhi e accoglie goccioline di stelle e la pianura muta e sienterlavere
Mi desto in un bagno di care cose consuete sorpreso e raddolcito	

Da *Vita d'un uomo. Tutte le poesie*, a cura di Leone Piccioni, Mondadori, Milano, 1982

**Comprensione e Analisi**

Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico discorso che comprenda le risposte alle domande proposte.

1. Sintetizza i principali temi della poesia.
2. A quali *risvegli* allude il titolo?
3. Che cosa rappresenta per l'io lirico l'«epoca fonda/fuori di me» nella prima strofa?
4. Quale spazio ha la guerra, evocata dal riferimento al luogo in Friuli e dalla data di composizione, nel dispiegarsi della memoria?
5. Quale significato assume la domanda «Ma Dio cos'è?» e come si spiega il fatto che nei versi successivi la reazione è riferita a una impersonale «creatura/atterrita» anziché all'io che l'ha posta?
6. Analizza, dal punto di vista formale, il tipo di diversificazione, la scelta e la disposizione delle parole.

**Interpretazione**

Partendo dalla lirica proposta, in cui viene evocato l'orrore della guerra, elabora una tua riflessione sul percorso interiore del poeta. Puoi anche approfondire l'argomento tramite confronti con altri testi di Ungaretti o di altri autori a te noti o con altre forme d'arte del Novecento.

## PROPOSTA A2

Giovanni Verga, *Jeli il pastore*, da "Vita nei campi"(1880).

Il protagonista della novella, Jeli, è un ragazzo cresciuto da solo e privo di qualsiasi istruzione che fa il pastore per vivere. Durante l'estate frequenta un giovane coetaneo di nobili origini, don Alfonso. Nella sua ingenuità, Jeli viene indotto a sposare Marta, una giovane popolana di cui è sempre stato innamorato, che con il matrimonio vuole solo garantirsi una posizione sociale e continuare a vedere indisturbata il suo nobile amante, don Alfonso. Quando Jeli scopre la tresca, reagisce assassinando don Alfonso.

«Dopo che Scordu il Bucchierese si menò via la giumenta calabrese che aveva comprato a San Giovanni, col patto che gliela tenessero nell'armento sino alla vendemmia, il puledro zaino<sup>1</sup> rimasto orfano non voleva darsi pace, e scorazzava su pei greppi del monte con lunghi nitriti lamentevoli, e colle froge<sup>2</sup> al vento. Jeli gli correva dietro, chiamandolo con forti grida, e il puledro si fermava ad ascoltare, col collo teso e le orecchie irrequiete, sferzandosi i fianchi colla coda.

5 - È perché gli hanno portato via la madre, e non sa più cosa si faccia - osservava il pastore. - Adesso bisogna tenerlo d'occhio perché sarebbe capace di lasciarsi andar giù nel precipizio. Anch'io, quando mi è morta la mia mamma, non ci vedevo più dagli occhi.

Poi, dopo che il puledro ricominciò a fiutare il trifoglio, e a darvi qualche boccata di malavoglia - Vedi! a poco a poco comincia a dimenticarsene.

10 - Ma anch'esso sarà venduto. I cavalli sono fatti per esser venduti; come gli agnelli nascono per andare al macello, e le nuvole portano la pioggia. Solo gli uccelli non hanno a far altro che cantare e volare tutto il giorno.

Le idee non gli venivano nette e filate l'una dietro l'altra, ché dirado aveva avuto con chi parlare e perciò non aveva fretta di scovarle e di strigarle in fondo alla testa, dove era abituato a lasciare che sbucciassero e spuntassero fuori a poco a poco, come fanno le gemme dei ramoscelli sotto il sole. - Anche gli uccelli, soggiunse, devono buscarsi il cibo, e quando la neve copre la terra se ne muoiono. Poi ci pensò su un pezzetto

15 -Tu sei come gli uccelli; ma quando arriva l'inverno te ne puoi stare al fuoco senza far nulla.

Don Alfonso però rispondeva che anche lui andava a scuola, a imparare. Jeli allora sgranava gli occhi, e stava tutto orecchi se il signorino si metteva a leggere, e guardava il libro e lui in aria sospettosa, stando ad ascoltare con quel lieve ammiccar di palpebre che indica l'intensità dell'attenzione nelle bestie che più si accostano all'uomo.

20 Gli piacevano i versi che gli accarezzavano l'udito con l'armonia di una canzone incomprensibile, e alle volte aggrottava le ciglia, appuntava il mento, e sembrava che un gran lavoro si stesse facendo nel suo interno; allora accennava di sì e di sì col capo, con un sorriso furbo, e si grattava la testa. Quando poi il signorino mettevasi a scrivere per far vedere quante cose sapeva fare, Jeli sarebbe rimasto delle giornate intiere a guardarlo, e tutto a un tratto lasciava scappare un'occhiata sospettosa.

25 Non poteva persuadersi che si potesse poi ripetere sulla carta quelle parole che egli aveva dette, o che aveva dette don Alfonso, ed anche quelle cose che non gli erano uscite di bocca, e finiva col fare quel sorriso furbo.»

### Comprensione e analisi

1. Puoi rispondere punto per punto oppure costruire un unico di scorso che comprenda le risposte alle domande proposte.
2. Quali sono le caratteristiche del pastore Jeli ricavabili dal brano?

3. L'esperienza limitata di Jeli lo porta a esprimersi attraverso similitudini e immagini legate più al mondo della natura che a quello degli uomini. Rintracciale e cerca di individuare cosa vogliono significare.
4. Al mondo contadino di Jeli si contrappone l'esistenza di Don Alfonso, appena accennata, ma emblematica di una diversa condizione sociale. Quali caratteristiche del personaggio emergono dal brano? E come si configura il suo rapporto con Jeli?
5. Quali sono le principali conseguenze della mancanza di ogni istruzione nel comportamento del giovane pastore?
- 6.

#### **Interpretazione**

Jeli e Don Alfonso sono due coetanei, la cui esistenza è segnata fin dalla nascita dalla diversa condizione sociale e da percorsi formativi opposti. Rifletti, anche pensando a tanti romanzi dell'Ottocento e del Novecento dedicati alla scuola o alla formazione dei giovani, su come l'istruzione condizioni profondamente la vita degli individui; è un tema di grande attualità nell'Ottocento postunitario, ma è anche un argomento sempre presente nella nostra società, al centro di dibattiti, ricerche, testi letterari.

**PROPOSTA B1**

Testo tratto da: **Tomaso Montanari**, *Istruzioni per l'uso del futuro. Il patrimonio culturale e la democrazia che verrà*, minimum fax, Roma2014, pp.46-48.

“Entrare in un palazzo civico, percorrere la navata di una chiesa antica, anche solo passeggiare in una piazza storica o attraversare una campagna antropizzata vuol dire entrare materialmente nel fluire della Storia. Camminiamo, letteralmente, sui corpi dei nostri progenitori sepolti sotto i pavimenti, ne condividiamo speranze e timori guardando le opere d'arte che commissionarono e realizzarono, ne prendiamo il posto come membri attuali di una vita civile che si svolge negli spazi che hanno voluto e creato, per loro stessi e per noi.

5 Nel patrimonio artistico italiano è condensata e concretamente tangibile la biografia spirituale di una nazione: è come se le vite, le aspirazioni e le storie collettive e individuali di chi ci ha preceduto su queste terre fossero almeno in parte racchiuse negli oggetti che conserviamo gelosamente.

Se questo vale per tutta la tradizione culturale (danza, musica, teatro e molto altro ancora), il patrimonio artistico il paesaggio sono il luogo dell'incontro più concreto e vitale con le generazioni dei nostri avi.

10 Ogni volta che leggo Dante non posso dimenticare di essere stato battezzato nel suo stesso Battistero, sette secoli dopo: l'identità dello spazio congiunge e fa dialogare tempi ed esseri umani lontanissimi. Non per annullare le differenze, in un attualismo superficiale, ma per interrogarle, contarle, renderle eloquenti e vitali.

Il rapporto col patrimonio artistico—così come quello con la filosofia, la storia, la letteratura: ma in modo straordinariamente concreto — ci libera dalla dittatura totalitaria del presente: ci fa capire fino in fondo quanto siamo mortali e fragili, e al tempo stesso coltiva ed esalta le nostre aspirazioni di futuro.

15 In un'epoca come la nostra, divorata dal narcisismo e inchiodata all'orizzonte cortissimo delle breaking news, l'esperienza del passato può essere un antidoto vitale.

Per questo è importante contrastare l'incessante processo che trasforma il passato in un intrattenimento fantasy antirazionalista [...].

20 L'esperienza diretta di un brano qualunque del patrimonio storico e artistico va in una direzione diametralmente opposta. Perché non ci offre una tesi, una visione stabilita, una facile formula di intrattenimento (immancabilmente zeppa di errori grossolani), ma ci mette di fronte a un palinsesto discontinuo, pieno di vuoti e di frammenti: il patrimonio è infatti anche un luogo di assenza, e la storia dell'arte ci mette di fronte a un passato irrimediabilmente perduto, diverso, altro da noi.

25 Il passato «televisivo», che ci viene somministrato come attraverso un imbuto, è rassicurante, divertente, finalistico. Ci sazia, e ci fa sentire l'ultimo e migliore anello di una evoluzione progressiva che tende alla felicità. Il passato che possiamo conoscere attraverso l'esperienza diretta del tessuto monumentale italiano ci induce invece a cercare ancora, a non essere soddisfatti di noi stessi, a diventare meno ignoranti. E relativizza la nostra onnipotenza, mettendoci di fronte al fatto che non siamo eterni, e che saremo giudicati dalle generazioni future.

30 La prima strada è sterile perché ci induce a concentrarci su noi stessi, mentre la seconda via al passato, la via umanistica, è quella che permette il corto circuito col futuro.

Nel patrimonio culturale è infatti visibile la concatenazione di tutte le generazioni: non solo il legame con un passato glorioso e legittimante, ma anche con un futuro lontano, «finché non si spenga la luna»<sup>1</sup>.  
Sostare nel Pantheon,

35° Roma, non vuol dire solo occupare lo stesso spazio fisico che un giorno fu occupato, poniamo, da Adriano, Carlo Magno o Velázquez, o respirare a pochi metri dalle spoglie di Raffaello. Vuol dire anche immaginare i sentimenti, i pensieri, le speranze dei miei figli, e dei figli dei miei figli, e di un'umanità che non conosceremo, ma i cui passi calpesteranno le stesse pietre, e i cui occhi saranno riempiti dalle stesse forme e dagli stessi colori. Ma significa anche diventare consapevoli del fatto che tutto ciò succederà solo in quanto le nostre scelte lo permetteranno.

40 È per questo che ciò che oggi chiamiamo patrimonio culturale è uno dei più potenti serbatoi di futuro, ma anche uno dei più terribili banchi di prova, che l'umanità abbia mai saputo creare. Va molto

di moda, oggi, citare l'ispirata (e vagamente deresponsabilizzante) sentenza di Dostoevskij per cui «la bellezza salverà il mondo»: ma, come ammonisce Salvatore Settis, «la bellezza non salverà proprio nulla, se noi non salveremo la bellezza».

### Comprensione e analisi

1. Cosa si afferma nel testo a proposito del patrimonio artistico italiano? Quali argomenti vengono adottati per sostenere la tesi principale?
2. Nel corso della trattazione, l'autore polemizza con la «dittatura totalitaria del presente» (riga15). Perché? Cosa contesta di un certo modo di concepire il presente?
3. Il passato veicolato dall'intrattenimento televisivo è di gran lunga diverso da quello che ci è possibile conoscere attraverso la fruizione diretta del patrimonio storico, artistico e culturale. In cosa consistono tali differenze?
4. Nel testo si afferma che il patrimonio culturale crea un rapporto speciale tra le generazioni. Che tipo di relazioni instaura e tra chi?
5. Spiega il significato delle affermazioni dello storico dell'arte Salvatore Settis, citate in conclusione.

### Produzione

Condividi le considerazioni di Montanari in merito all'importanza del patrimonio storico e artistico quale indispensabile legame tra passato, presente e futuro? Alla luce delle tue conoscenze e delle tue esperienze dirette, ritieni che «la bellezza salverà il mondo» o, al contrario, pensi che «la bellezza non salverà proprio nulla, se noi non salveremo la bellezza»?

Argomenta i tuoi giudizi con riferimenti alla tua esperienza e alle tue conoscenze e scrivi un testo in cui tesi e argomenti siano organizzati in un discorso coerente e coeso.

### **PROPOSTA B2**

Da un articolo di **Pier Aldo Rovatti**, *Siamo diventati analfabeti della riflessione, ecco perché la solitudine ci spaventa*. (<http://espresso.repubblica.it/visioni/2018/03/06/news/siamo-diventati-analfabeti-della-riflessione-ecco-perche-la-solitudine-ci-spaventa-1.319241>)

«Una delle più celebri poesie di Francesco Petrarca comincia con questi versi: “Solo e pensoso i più deserti campi / vo mesurando a passi tardi e lenti”. Quelli della mia età li hanno imparati a memoria, e poi sono rimasti stampati nella nostra mente. Non saprei dire delle generazioni più giovani, dubito però che ne abbiano una familiarità quasi automatica. Bisogna riavvolgere la pellicola del tempo di circa ottocento anni per collocarli nella storia della nostra letteratura e nella cultura che vi si rispecchia, eppure è come se questi versi continuassero a parlarci con il loro elogio della solitudine [...].

5 Dunque l'elogio di Petrarca resta così attuale?

No e sì. No, perché intanto la solitudine è diventata una malattia endemica che affligge quasi tutti e alla quale evitiamo di pensare troppo. Ma anche sì, perché non riusciamo a vivere oppressi come siamo dalla mancanza di pensiero e di riflessione in una società dove c'è sempre meno tempo e spazio per indugi e pause. Anzi, dove la pausa per riflettere viene solitamente considerata dannosa e perdente, e lo stesso modo di dire “una pausa di riflessione” di solito è usato come un trucco gentile per prendere congedo da chi insiste per starci vicino.

10 Non sentiamo il bisogno di “deserti tascabili”, cioè individuali, maneggiabili, personalizzati, per il semplice fatto che li abbiamo in casa, nella nostra stanza, nella nostra tasca, resi disponibili per ciascuno

da una ormai generalizzata tecnologia della solitudine. Perché mai dovremmo uscire per andare a misurare a passi lenti campi lontani (o inventarci una qualche siepe leopardiana al di là della quale figurarci spazi infiniti), a portata di clic, una tranquilla solitudine prêt-à-porter di dimensioni incalcolabili, perfezionabile e potenziabile di anno in anno?

15 Non c'è dubbio che oggi la nostra solitudine, il nostro deserto artificiale, stia realizzandosi in questo modo, che sia proprio una fuga dai rumori e dall'ansia attraverso una specie di ritiro spirituale ben protetto in cui la solitudine con i suoi morsi (ecco il punto!) viene esorcizzata da una incessante fornitura di socialità fantasmatica. Oggi ci sentiamo terribilmente soli, di fatto lo siamo, e cerchiamo riparo non in una relazione sociale che ormai ci appare barrata, ma nell'illusione di essere presenti sempre e ovunque grazie a un congegno che rappresenta effettivamente il nostro essere soli con noi stessi.

20 Un circolo vizioso. Stiamo popolando o desertificando le nostre vite? La domanda è al quanto retorica. È accaduto che parole come "solitudine", "deserto", "lentezza", cioè quelle che risuonano negli antichi versi di Petrarca, hanno ormai cambiato rotta, sono diventate irriconoscibili e non possiedono più alcuna presa sulla nostra realtà.

25 Eppure ci parlano ancora e vorremmo che producessero echi concreti nelle nostre pratiche. [...] Ma allora di cosa ci parlano quei versi che pure sembrano ancora intrisi di senso? È scomparso il nesso tra le prime due parole, "solo" e "pensoso". Oggi siamo certo soli, come possiamo negarlo nonostante ogni artificio, ogni stampella riparatrice? [...] Siamo soli ma senza pensiero, solitari e incapaci di riflettere.

30 [...] Di solito non ce ne accorgiamo, ci illudiamo che non esista o sia soltanto una brutta sensazione magari prodotta da una giornata storta. E allora si tratta di decidere se sia meglio continuare a vivere in una sorta di sonnambulismo oppure tentare di svegliarci, di guardare in faccia la nostra condizione, di scuoterci dal comodo letargo in cui stiamo scivolando. Per farlo, per muovere un passo verso questo scomodo risveglio, occorrerebbe una difficile operazione che si chiama pensiero. In primo luogo, accorgersi che stiamo disimparando a pensare giorno dopo giorno e che invertire il cammino non è certo qualcosa di semplice.

35 Ma non è impossibile. Ci servirebbero uno scarto, un cambiamento di direzione. Smetterla di attivarsi per rimpinzare le nostre ore, al contrario tentare di liberare noi stessi attraverso delle pause e delle distanze.

40 [...] Siamo infatti diventati degli analfabeti della riflessione. Per riattivare questa lingua che stiamo smarrendo non dovremmo continuare a riempire il sacco del nostro io, bensì svuotarlo. Ecco forse il segreto della solitudine che non siamo più capaci di utilizzare.»

### Comprensione e analisi del testo

1. Riassumi il contenuto del testo, evidenziandone gli snodi argomentativi.
2. Qual è il significato del riferimento ai versi di Petrarca?
3. Nel testo ricorre frequentemente il termine "deserto", in diverse accezioni; analizzane il senso e soffermati in particolare sull'espressione "deserti tascabili" (riga 12).
4. Commenta il passaggio presente nel testo: "la solitudine con i suoi morsi (ecco il punto!) viene esorcizzata da una incessante fornitura di socialità fantasmatica" (righe 18-19).

### Produzione

Sulla base delle conoscenze acquisite, delle tue letture personali e della tua sensibilità, elabora un testo nel quale sviluppi il tuo ragionamento sul tema della solitudine e dell'attitudine alla riflessione nella società contemporanea. Argomenta in modo tale che gli snodi del tuo ragionamento siano organizzati in un testo coerente e coeso.

### PROPOSTA B3

#### L'EREDITÀ DEL NOVECENTO

Il brano che segue è tratto dall'introduzione alla raccolta di saggi "La cultura italiana del Novecento" (Laterza1996); in tale introduzione, **Corrado Stajano**, giornalista e scrittore, commenta affermazioni di alcuni protagonisti del XX secolo.

"C'è un po' tutto quanto è accaduto durante il secolo in questi brandelli di memoria dei grandi vecchi del Novecento: le due guerre mondiali e il massacro, i campi di sterminio e l'annientamento, la bomba atomica, gli infiniti conflitti e la violenza diffusa, il mutare della carta geografica d'Europa e del mondo (almeno tre volte in cento anni), e poi il progresso tecnologico, la conquista della luna, la mutata condizione umana, sociale, civile, la fine delle ideologie, lo smarrimento delle certezze e dei valori consolidati, la sconfitta delle utopie.

5 Sono caduti imperi, altri sono nati e si sono dissolti, l'Europa ha affievolito la sua influenza e il suo potere, la costruzione del "villaggio globale", definizione inventata da Marshall McLuhan nel 1962, ha trasformato i comportamenti umani. Nessuna previsione si è avverata, le strutture sociali si sono modificate nel profondo, le invenzioni materiali hanno modificato la vita, il mondo contadino identico nei suoi caratteri sociali dall'anno Mille

10 si è sfaldato alla metà del Novecento e al posto delle fabbriche dal nome famoso che furono vanto e merito dei ceti imprenditoriali e della fatica della classe operaia ci sono ora immense aree abbandonate concupite dalla speculazione edilizia che diventeranno città della scienza e della tecnica, quartieri residenziali, sobborghi che allargheranno le periferie delle metropoli. In una o due generazioni, milioni di uomini e donne hanno dovuto mutare del tutto i loro caratteri e il loro modo di vivere passando in pochi decenni dalla campana della chiesa che ha segnato il tempo per secoli alla sirena della fabbrica

15 Al brontolio dell'ufficio e del laboratorio, alle icone luminose che affiorano e spariscono sugli schermi del computer.

Se si divide il secolo in ampi periodi – fino alla Prima guerra mondiale; gli anni tra le due guerre, il fascismo, il nazismo; la seconda guerra mondiale e l'alleanza antifascista tra il capitalismo e il comunismo; il lungo tempo che dal 1945 arriva al 1989, data della caduta del muro di Berlino – si capisce come adesso siamo nell'era del post.

20 Viviamo in una sorta di ricominciamento generale perché in effetti il mondo andato in frantumi alla fine degli anni Ottanta è (con le varianti dei paesi dell'Est europeo divenute satelliti dell'Unione Sovietica dopo il 1945) lo stesso nato ai tempi della rivoluzione russa del 1917.

Dopo la caduta del muro di Berlino le reazioni sono state singolari. Più che un sentimento di liberazione e di gioia per la fine di una fosca storia, ha preso gli uomini uno stravagante smarrimento. Gli equilibri del terrore che per quasi mezzo secolo hanno tenuto in piedi il mondo erano infatti protettivi, offrivano sicurezze passive ma consolidate.

25 Le possibili smisurate libertà creano invece incertezze e sgomenti. Più che la consapevolezza delle enormi energie che possono essere adoperate per risolvere i problemi irrisolti, pesano i problemi aperti nelle nuove società dell'economia planetaria transnazionale, nelle quali si agitano, mescolati nazionalismi e localismi, pericoli di guerre religiose, balcanizzazioni, ondate migratorie, feroci e razzistiche, conflitti etnici, spiriti di violenza, minacce secessionistiche delle unità nazionali.

30 Nasce di qui l'insicurezza, lo sconcerto. I nuovi problemi sembrano ancora più nuovi, caduti in un mondo vergine. Anche per questo è difficile capire oggi quale sarà il destino umano dopo il lungo arco attraversato dagli uomini in questo secolo."

### **Comprensione e analisi**

1. Riassumi il contenuto essenziale del testo, mettendone in evidenza gli snodi argomentativi.
2. A che cosa si riferisce l'autore quando scrive: «passando in pochi decenni dalla campana della chiesa che ha segnato il tempo per secoli alla sirena della fabbrica»? (righe 14-15)
3. Perché l'autore, che scrive nel 1996, dice che: «adesso siamo nell'era del post»? (riga 19)
4. In che senso l'autore definisce «stravagante smarrimento» uno dei sentimenti che «ha preso gli uomini» dopo la caduta del muro di Berlino?

### **Produzione**

Dopo aver analizzato i principali temi storico-sociali del XX secolo, Corrado Stajano fa riferimento all'insicurezza e allo sconcerto che dominano la vita delle donne e degli uomini e che non lasciano presagire «quale sarà il destino umano dopo il lungo arco attraversato dagli uomini in questo secolo».

**PROPOSTA C1**

**Ivano Dionigi**, *Il presente non basta*, Mondadori, Milano 2016, pp.99-102, p.105.

«[...] Lo studio e il diritto allo studio, assicurato dalla Costituzione (art. 34), si caricano ai giorni nostri di valenze e urgenze inedite, in un “nuovo mondo” creato dalle tecnologie e dalle scienze. Si pensi agli scenari della cosmologia scientifica, alle frontiere della fisica pura e applicata, alle domande della e sulla genetica, per non dire delle acquisizioni di informatica e scienze cognitive. Dobbiamo attrezzarci per capire e renderci amico questo futuro carico di complessità e incognite, perché sono in gioco e in discussione le nostre identità consolidate e rassicuranti: l’identità culturale, incalzata dall’avvento di culture altre; l’identità professionale, scalzata dai robot; e la stessa identità personale, che vede tramontare le parole “padre” e “madre” così come le abbiamo pronunciate e vissute per millenni. Di fronte a tali rivoluzioni, la scuola rimane, a mio avviso, la realtà più importante e più nobile alla quale consegnare queste sfide [...] La parola “scuola” evoca una stagione della nostra vita, un titolo di studio, [...], il ricordo di un ottimo insegnante, l’origine dei nostri fallimenti o successi. [...] Essa è il luogo dove si formano cittadini completi e [...] si apprende il dialogo: parola da riscoprire in tutta la sua potenza e nobiltà. [...] Dove c’è dialogo non c’è conflitto; perché i conflitti sono di ignoranza e non di cultura. [...] Compito della scuola è mettere a confronto splendore e nobiltà sia del passato che del presente; insegnare che le scorciatoie tecnologiche uccidono la scrittura; ricordare ai ragazzi che la vita è una cosa seria e non tutto un *like*; formare cittadini digitali consapevoli, come essa ha già fatto nelle precedenti epoche storiche con i cittadini agricoli, i cittadini industriali, i cittadini elettronici; convincere che la macchina non può sostituire l’insegnante; dimostrare che libro e tablet non sono alternativi e rivali ma diversi perché il libro racconta, il tablet rendiconta; e assicurare i ragazzi che il libro non morirà ma resisterà a qualunque smaterializzazione.»

La citazione proposta, tratta dal saggio di Ivano Dionigi, *Il presente non basta*, presenta il tema del diritto allo studio e del ruolo della scuola nella società contemporanea, dominata dalle nuove tecnologie, alla quale spetta la complessa sfida di mantenere aperto un dialogo culturale trapassato, presente e futuro, per formare cittadini digitali consapevoli.

Rifletti su queste tematiche, diritto allo studio, ruolo della scuola, cittadini digitali, dialogo e conflitto nella società contemporanea e confrontati anche in maniera critica con la tesi espressa nell’estratto, facendo riferimento alle tue conoscenze, alle tue esperienze personali, alla tua sensibilità.

Puoi articolare il tuo elaborato in paragrafi opportunamente titolati e presentarlo con un titolo complessivo che ne esprima sinteticamente il contenuto.

**PROPOSTA C2**

**Gabriella Turnaturi**, *Tradimenti. L’imprevedibilità nelle relazioni umane*, Feltrinelli, Milano 2014, pp.81-83.

«Condividere un segreto è uno dei modi per rafforzare e creare intimità. Tutti coloro che condividono un segreto si sentono protagonisti di un rapporto privilegiato e speciale che esclude quanti non ne siano a conoscenza. Includere e al tempo stesso escludere contrassegna di ambivalenza il segreto e lo trasforma spesso in uno strumento di potere. Intorno al segreto, proprio grazie a questa duplice natura, è sempre in agguato il tradimento: chi conosce l’esistenza di un segreto e sa di esserne escluso sarà tentato di venirci a parte, inducendo al tradimento. Chi invece custodisce il segreto può tradirlo usandolo come strumento di potere per escludere o includere altri.

Il segreto crea intimità e condivisione, e insieme la possibilità del tradimento: confidare un segreto è una scelta che contempla il rischio di essere traditi. Il piacere di condividere un segreto può spingere a superare incautamente il rischio contenuto nella condivisione. E il piacere, legato al potere, di rivelare, allargare la cerchia di condivisione può far superare ogni remora nei confronti del tradimento. È per questo che svelare un segreto è, forse, una delle forme più diffuse di tradimento.[...]

Svelando un segreto lo si disconosce come tale, lo si svaluta declassandolo da qualcosa di sacro a qualcosa di ordinario che può essere reso pubblico. [...] Già la differenza di percezione e valutazione dell'importanza di mantenere un segreto da parte di chi tradisce e da parte di chi è tradito, infligge una ferita alla relazione.[...]

Il tradimento del segreto, quindi, implica anche la distanza percettiva e valutativa fra chi tradisce e chi ha confidato. Insieme alla segretezza, si spezza l'andamento armonico della relazione e il rivelare irrompe come una dissonanza.»

La sociologa Gabriella Turnaturi in questo libro si occupa del tradimento. Centrale nella storia e nella letteratura di tutti i tempi, il tradimento di un segreto, spesso vincolato da patti impliciti, è anche un evento comune, che non di rado causa svolte radicali nel nostro rapporto con gli altri, spezzando legami che si credevano profondi con familiari, amici, innamorati o soci.

Esponi il tuo punto di vista sulla questione, arricchendo il tuo elaborato con riferimenti tratti dai tuoi studi, dalle tue letture personali, dalle tue esperienze scolastiche ed extrascolastiche.

Puoi articolare il tuo elaborato in paragrafi opportunamente titolati e presentarlo con un titolo complessivo che ne esprima sinteticamente il contenuto.

**SIMULAZIONE SECONDA PROVA SCRITTA  
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA**

**Il candidato svolga la prima parte della prova e almeno uno tra i quesiti proposti nella seconda**

**PRIMAPARTE: Come promuovere l'accoglienza turistica**

**TESTO INTRODUTTIVO**

**Il valore aggiunto dell'accoglienza turistica**

[...] vorrei approfondire due aspetti importanti dell'accoglienza turistica: quello della relazione e quello della comunicazione, due facce della stessa medaglia.

**Accoglienza turistica: una definizione**

Ospitalità, cortesia, attenzione al turista e capacità di metterlo a proprio agio, rispondendo ai suoi bisogni, magari facendogli venire voglia di tornare. Facendo così del turista in visita – ma dovremmo dire “del nostro ospite” – il miglior ambasciatore della nostra destinazione turistica e dei servizi che offriamo. Tutto questo è fare accoglienza turistica, una competenza che dovrebbe essere trasversale alle varie professioni del settore turismo, ma che sarebbe bene ritrovare anche nei residenti e in tutti coloro che in qualche modo vengono a contatti con i turisti...

Il tema dell'accoglienza turistica è da molti considerato centrale, ancora più di quello della promozione. Anche perché “fare accoglienza turistica è fare marketing” come spesso ripete il professor Giancarlo Dall'Ara, docente di marketing nel turismo, che propone un approccio non tradizionale al marketing e all'accoglienza [...]

L'accoglienza turistica ha molte declinazioni: si tratta ad esempio per una destinazione di fornire servizi, essere accessibile, dare importanza alle esigenze del turista, curare la relazione...

**Fare accoglienza turistica è davvero così importante?**

Ci si potrebbe chiedere come mai il tema dell'accoglienza sia considerato così importante. Non bastano la bellezza della nostra destinazione, la sua “fama”, i prezzi giusti, un po' di pubblicità, qualche fiera?

No. E dirò di più: dall'accoglienza turistica non si può prescindere. O, almeno, io in un posto dove sono stata trattata male non torno e non lo consiglio... voi?

A voi piace essere presi in giro, non trovare sul posto quello che la pubblicità vi aveva promesso, sentirvi abbandonati a voi stessi, non trovare né informazioni né assistenza né servizi, restare inascoltati, relazionarvi con persone immusonite, essere spennati come galline dalle uova d'oro? [...]

Riflettiamo poi su quanto sia cambiato il modo di fare turismo negli ultimi tempi: non più vacanze di massa, pre-confezionate, da “catalogo”, sempre nello stesso posto. Al contrario oggi si cercano la qualità e la personalizzazione. Si vuole scegliere [...], dando importanza all'esperienza che si fa. Siamo tutti sempre più esigenti, in cerca della novità e attenti alla spesa. Un'esperienza particolarmente positiva, però, può convincerci a tornare e anche a pagare qualcosa di più. Resta che l'ago della bilancia, chi decide, è il turista. Che oggi tra l'altro ha sempre più ampia possibilità di scelta.

Come conquistarlo allora? Occorre soddisfarlo, soddisfarlo molto. Se possibile superarne addirittura le aspettative. [...]

Vediamo meglio.

**1. Individuare i bisogni, i desideri, le aspettative del turista**

È fondamentale conoscere il più possibile i bisogni e i desideri di chi abbiamo di fronte. Il salto tra le sue aspettative e ciò che effettivamente gli offriamo ne misura l'insoddisfazione. È quindi importante prima di tutto **conoscerne le aspettative**. Questo andrebbe fatto **prima** dell'incontro, studiando il mercato, ma è altrettanto importante continuare a prestare attenzione e coglierne le necessità **durante** il suo soggiorno.

Dobbiamo sicuramente farlo ascoltando ciò che il nostro ospite ci dice, ma possiamo fare di più: possiamo osservarlo e anche, al termine del soggiorno o della visita, chiedere esplicitamente in maniera informale o con questionari veri e propri. Va sempre tenuto presente che i nostri ospiti non sono una massa indistinta a cui per forza piace ciò che piace a noi! Trattateli come vogliono essere trattati. Culture diverse hanno esigenze diverse, ma molte altre sono le variabili che entrano in gioco: età, genere, livello culturale, presenza di disabilità, in coppia o in gruppo, giusto per fare qualche esempio. Può trattarsi del modo di salutare, della distanza fisica da tenere, del menu da proporre, della modalità di una visita, delle curiosità da soddisfare...

Qui **osservazione, ascolto ed empatia** sono fondamentali.

#### **Di più: superare le aspettative del turista**

Pensavate che soddisfarne le aspettative fosse tutto? E invece no: se volete fare davvero la differenza, avere un **vantaggio competitivo** su altre destinazioni, potreste tentare di... superarle! Non è facile, lo so. Ma stupire, emozionare il vostro ospite renderà davvero indimenticabile la sua esperienza. La renderà un'esperienza da ricordare e raccontare. Allora sì che avrete vinto. Come si fa? **Anticipate** le richieste, date addirittura di più, più di quello che si aspetta. Il "cosa" ve lo suggerisce il vostro ospite, tra le righe... o ve lo dice la vostra esperienza con ospiti simili. Si tratta anche di essere un po' creativi e di metterci... il cuore! Potreste fare un **regalo**, metterci qualcosa di vostro e prezioso (un dolce fatto in casa dalla mia affittacamere è stato il dono in più che ha reso indimenticabili le mie feste di Pasqua in Sardegna un po' di tempo fa), far vivere quell'esperienza irraggiungibile per un turista perché sconosciuta, fuori da ogni guida turistica, inaspettata e neanche immaginabile... Naturalmente dovrete sempre tenere presente chi avete di fronte e i suoi gusti, perché come sapete difficilmente tutto andrà bene per tutti, ma le possibilità sono davvero infinite e a volte basta davvero molto poco. Ciò che più conta credo sia il gesto in sé, quell'attenzione in più, l'effetto sorpresa, l'inaspettato, la vostra generosità. [...]

(Fonte: Come fare accoglienza turistica, a cura di: Paola Gemelli, in: <https://informazioneturistica.wordpress.com/.../come-fare-accoglienza-turistica-relazio...>

Al candidato si chiede di dar prova delle sue conoscenze e competenze, commentando il Testo introduttivo e svolgendo l'esercizio di seguito. Si chiede, inoltre, di compilare il Piano degli investimenti, il Piano finanziario, il Conto economico di previsione e lo Stato patrimoniale di previsione.

Una nota catena alberghiera ha deciso di espandersi sul territorio regionale e vuole valutare la fattibilità della costruzione di una nuova struttura a quattro stelle che rivolgerà la sua offerta a un particolare target di clientela, la quale desidera pernottare in una struttura di nuova costruzione e in un ambiente tranquillo, lontano dalla vita caotica del centro cittadino. La struttura sarà ben arredata, dotata di ogni confort - ampio parcheggio, piscina e campi da tennis e da calcetto - e con prezzi contenuti, rispetto ad altre strutture presenti nel territorio.

L'offerta sarà rivolta anche ai turisti e agli operatori di passaggio. L'Hotel offrirà la prima colazione compresa nel prezzo della camera. Il servizio di ristorazione a pranzo e a cena, invece, offrirà sia menu tradizionali, sia cucina locale che potrà attirare, nel fine settimana, anche i residenti.

Saranno effettuati anche pranzi per comunioni, matrimoni e cene di lavoro con materie prime acquistate prevalentemente presso i produttori locali.

Il nuovo Hotel, aperto tutto l'anno, sarà dotato di 250 posti letto, una sala ristorante con 150 posti a sedere, aperta sia a pranzo che a cena. Assumerà la forma giuridica di una S.p.a., e sarà pubblicizzato con opuscoli sul sito internet della società, sul quale potranno essere ricevute prenotazioni on-line.

Ci saranno offerte promozionali e convenzioni con ADV e TO per aumentare il tasso di occupazione delle camere, soprattutto nei periodi di bassa stagione. L'attività del ristorante, inoltre, oltre che su internet, sarà pubblicizzata con locandine e l'invio di e-mail alle principali aziende della zona.

*Piano degli investimenti*

Sono previsti i seguenti investimenti, tutti relativi al primo anno di attività:

<b>Immobilizzazione</b>	<b>Costo storico previsto</b>	<b>Coefficiente di ammortamento</b>
Costi d'impianto	15.000	20%
Fabbricato (valore dell'edificio 4.100.000 euro)	4.200.000	3%
Impianti elettrici, idrici e di condizionamento	560.000	10%
Arredamento	480.000	15%
Attrezzature da cucina	52.000	12,5%
Posateria e stoviglie	14.000	15%
Tovagliato	4.000	25%
Materassi e lenzuola	30.000	20%
Computer	10.000	12,50%

Nell'esercizio n. 2 non sono previsti ulteriori investimenti, mentre nell'esercizio n. 3, per risparmiare sui costi energetici, viene prevista l'installazione di un impianto fotovoltaico del costo di 120.000 euro, da ammortizzare in dieci anni.

*Piano finanziario*

La società emetterà nuove azioni per 2.500.000 euro; per il restante fabbisogno finanziario si ricorrerà a un prestito obbligazionario decennale di 2.900.00 euro da rimborsare in quote costanti a partire dall'esercizio successivo, con interessi semestrali posticipati al tasso del 2,50%. Il fabbisogno iniziale di attivo corrente viene quantificato in 20.000 euro di materie prime per cucina e cantina e in 15.000 euro di liquidità in cassa.

*Conto economico di previsione*

Per i primi tre anni di attività sono previsti i seguenti tassi medi di occupazione:

<b>Periodo</b>	<b>Durata</b>	<b>Tasso medio di occupazione delle camere</b>			<b>Prezzo per persona</b>
		<b>n1</b>	<b>n2</b>	<b>n3</b>	
Alta stagione	122 giorni	70%	80%	90%	150 euro
Bassa stagione	243 giorni	30%	40%	50%	100 euro

<b>Periodo</b>	<b>Durata</b>	<b>Tasso medio di occupazione dei posti a sedere ristorante</b>			<b>Prezzo medio per persona</b>
		<b>n1</b>	<b>n2</b>	<b>n3</b>	
Alta stagione	122 giorni	50%	60%	68%	40 euro
Bassa stagione	243 giorni	26%	34%	40%	30 euro

Il costo previsto per ogni posto letto occupato (lavanderia, materie prime per breakfast ecc.) è di 30 euro. Per il ristorante si prevede un costo totale per materie prime di cucina e cantina pari al 40% dei ricavi.

Sono inoltre previsti i seguenti costi:

<b>Natura costo</b>	<b>Esercizio n1</b>	<b>Esercizio n2</b>	<b>Esercizio n3</b>
---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Costi per energia	305.000	aumento 5%	diminuzione 15%
Assicurazioni	22.100	22.100	22.100
Provvigioni ADV e TO	62.000	aumento 10%	ulteriore aumento 10%
Manutenzioni e riparazioni	10.000	15.000	20.000
Costi commerciali e di pubblicità	30.000	35.000	40.000
Costi del personale	900.000	aumento 2%	ulteriore aumento 2%
Interessi passivi	72.500	65.250	58.000
Imposte	32% utile lordo	32% utile lordo	30% utile lordo

#### Stato patrimoniale di previsione

Negli esercizi n. 2 e n. 3 non sono previsti ulteriori aumenti di capitale e non sono contratti altri debiti a medio/lungo termine, mentre il 10% dell'utile netto sarà accantonato a riserve. Le passività correnti saranno costituite, oltre che dalla quota di prestito obbligazionario, da rimborsare, dagli accantonamenti annuali al TFR dei lavoratori dipendenti, pari a 44.400 euro nell'esercizio n1, di 45.066 euro nell'esercizio n. 2 e 45.742 euro in quello n. 3.

Sono inoltre previsti impieghi totali di 7.230.230 euro nell'esercizio n1, di 7.735.381 nell'esercizio n2 e di 8.404.907 euro in quello n3.

#### **SECONDA PARTE**

1. Individua due trend del mercato turistico regionale, nazionale o internazionale e proponi delle innovazioni nella tua azienda alberghiera per rispondere a queste nuove tendenze.
2. Illustra almeno due tecniche di "web marketing" con cui ti proponi di innovare l'impresa, precisando in quale settore, con quale motivazione e con quali risultati attesi.

