

**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE  
FORLIMPOPOLI  
IPSSCOA "PELLEGRINO ARTUSI"**

Il Collegio Docenti, nel rispetto del contenuto del Regolamento che definisce la Carta dei diritti e dei doveri degli studenti in alternanza scuola lavoro ed in ottemperanza all'art. 17, comma 9, del Decreto Legislativo 62/2017, ha deliberato in data 4 maggio 2018 di utilizzare, per la valutazione sommativa del percorso di alternanza svolto, un report pluridisciplinare composto da due parti (relazione e prodotto multimediale) che dovrà essere realizzato seguendo le indicazioni di seguito riportate.

Il lavoro, che dovrà essere consegnato entro il primo periodo valutativo dell'anno scolastico 2018/19, sarà oggetto di valutazione per tutte le discipline coinvolte. Per questa ragione ti viene chiesto di svolgere con impegno e tranquillità, in considerazione del tempo a disposizione, il compito che ti viene assegnato che sarà parte integrante del colloquio all'Esame di Stato.

Leggi con attenzione tutte le consegne e reperisci il materiale necessario durante il periodo di alternanza.

Buon lavoro!

## **A) RELAZIONE - ACCOGLIENZA TURISTICA**

La relazione, avente ad oggetto le attività svolte nel percorso di alternanza e i pertinenti contenuti disciplinari, dovrà essere stesa considerando le indicazioni fornite dagli insegnanti delle diverse materie che ne valuteranno il contenuto.

**Si precisa che l'alunno dovrà presentare un'unica relazione che in modo organico tratti tutti gli aspetti evidenziati dalle consegne.**

### **Discipline coinvolte:**

**ITALIANO – DeTA – INGLESE – FRANCESE - SCIENZE DEGLI ALIMENTI  
ACCOGLIENZA TURISTICA - TECNICHE DI COMUNICAZIONE**

### **Modalità di stesura del testo della relazione**

Aspetto grafico e struttura:

- Il testo deve essere suddiviso in paragrafi, fra di loro spazati, in modo che la struttura risulti chiara e immediatamente comprensibile.
- L'allineamento dei paragrafi deve essere "giustificato", in modo da ottenere una distribuzione omogenea del testo, i titoli dei paragrafi invece vanno preferibilmente allineati a sinistra.
- E' consigliabile arricchire la relazione con immagini, integrandole nel testo in modo che risultino "incorniciate" , oppure inserendole fra paragrafo e paragrafo.
- Occorre utilizzare un carattere di dimensioni medie, ad esempio Arial 12, eventualmente le dimensioni possono essere leggermente aumentate nella titolazione.

Aspetto stilistico e contenutistico:

- La relazione è un testo professionale, e non personale, dunque il lessico deve essere tecnico e specifico; il registro stilistico è formale e mai colloquiale. Le descrizioni devono risultare il più possibile oggettive.
- La relazione è un testo espositivo e descrittivo, non un testo narrativo: non deve raccontare al lettore lo svolgimento di un fatto, come può fare una pagina di diario, deve soprattutto fornirgli informazioni riguardo ad un evento.
- La relazione deve risultare un testo ricco e dettagliato, dunque anche l'aspetto descrittivo in questa tipologia testuale è importante. Una buona relazione non è un testo breve e sintetico.
- E' bene che la relazione sia arricchita da un'ampia riflessione personale. Occorre evidenziare in che modo i vari aspetti dell'esperienza sono risultati significativi: ad esempio l'orizzonte delle attese e se è stato confermato, le conoscenze teoriche e le abilità tecnico-pratiche che sono risultate necessarie, e quelle invece che sarebbe stato auspicabile possedere, il confronto con precedenti esperienze lavorative o di stage, le relazioni con il mondo del lavoro e con le figure che ne fanno parte, le emozioni e gli stati d'animo suscitati dall'esperienza, una dettagliata analisi anche degli eventuali aspetti problematici dell'esperienza, in modo da circoscriverne o ipotizzarne le cause ed eventualmente i percorsi risolutivi.

## DeTA

Alla luce delle osservazioni svolte nel corso del periodo di Alternanza scuola/lavoro stendi una relazione articolata seguendo le indicazioni di seguito riportate:

- a) Quale **forma giuridica** aveva l'azienda nella quale hai svolto l'attività di alternanza, quali sono le caratteristiche della stessa? Illustra le caratteristiche delle **diverse forme giuridiche studiate**?
- b) Quali sono i **documenti fiscali** che l'impresa ristorativa/turistica deve obbligatoriamente emettere e quali documenti fiscali hai avuto modo di vedere?
- c) In base a quali criteri venivano **scelti i fornitori** (resa, scorta di sicurezza, livello di riordino...)?
- d) In base a quali criteri venivano determinati i **prezzi di vendita** e, più in generale, quali **metodi** possono essere **utilizzati per la determinazione del prezzo di vendita**?
- e) Da quante persone era composta la brigata/unità organizzativa a cui appartenevi, quanti lavoratori dipendenti operavano all'interno dell'impresa e quali **contratti** erano stati stipulati fra lavoratore e datore di lavoro e **quali sono, in generale, le caratteristiche dei contratti di lavoro che hai studiato**?
- f) **Quali sono gli obblighi del lavoratore e del datore di lavoro in materia di sicurezza?**

## INGLESE

### EVALUATE YOUR WORK EXPERIENCE

In this report, you are required to give information about your work experience. This will help you to reflect on what you have experienced, giving you the chance to understand what you need in a work station. Write your report making sure to cover all the following guiding questions and prompts:

- Your workplace (hotel/travel agency).
- Your typical working day (daily tasks/duties; working hours).
- Your knowledge of equipment/devices.
- Do you think that you had the competences to fulfil the required tasks?
- Which skills did you develop the most (organization, communication, languages, etc...)?
- Did you meet foreign customers? How did you relate to them?
- Which professional skills were you able to improve while working in the hotel/travel agency?
- Which personal qualities were you able to improve while working in the hotel/travel agency?
- Did you work alone or in a team? What was the relationship with your colleagues and your tutor?
- What were your strengths and your weaknesses?
- Did you feel motivated and supported? Give some suggestions in order to work better.
- Would you work in this place in the future? Would you recommend it to other trainees?

## FRANCESE

Présentez l'établissement où vous avez fait le stage:

- situation;
- description de l'hotel;
- équipements et services;
- restauration;
- services et équipement pour le tourisme d'affaires;
- renseignements complémentaires.

## TECNICHE DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

Il web 2.0 permette di attivare contemporaneamente le tre forme di comunicazione **ONE-TO-ONE**, **ONE-TO-MANY**, **MANY-TO-MANY**, ti chiedo di osservare, analizzare e relazionare su come queste vengono utilizzate dalla struttura ricettiva che ti ospita.

## ACCOGLIENZA TURISTICA

- **descrivere l'azienda** in cui si è svolta l'esperienza (ubicazione, dimensioni, reparti e figure professionali che operano nei vari settori, servizi forniti, rapporti con agenzie di viaggi e tour operator);
- **descrivere la figura dirigenziale;**
- **descrivere la modalità dell'inserimento** (accoglienza da parte del tutor aziendale, presentazione dell'ambiente di lavoro e delle attività da svolgere, materiale consegnato, suggerimenti ricevuti per affrontare l'esperienza, periodo minimo di affiancamento);
- **illustrare le tariffe applicate** in relazione alle diverse tipologie di clientela, al periodo di attività, alle modalità di prenotazione o alla motivazione del viaggio (prezzi standard, promozioni, sconti, pacchetti, convenzioni aziendali, tariffe speciali per eventi e festività);
- **descrivere in modo dettagliato le attività svolte** (compiti effettivamente eseguiti, modulistica compilata, attrezzature utilizzate, metodologie di lavoro applicate, difficoltà riscontrate e risorse impiegate per superarle);
- **descrivere le modalità di prenotazione e di registrazione delle stesse;**
- **illustrare le modalità di gestione dei reclami** (riportare alcuni esempi);
- **relazioni interpersonali** (rapporti con il tutor, con il direttore, con i collaboratori/dipendenti dell'azienda e con gli ospiti);
- **indicare le politiche ambientali adottate dalle strutture;**
- **valutazione complessiva dell'azienda** (adeguatezza dell'organizzazione del lavoro rispetto al tipo di struttura e ai servizi forniti, rapporto qualità/prezzi, efficienza delle politiche promozionali, livello di soddisfazione dei clienti);
- **valutazione complessiva dell'esperienza** (obiettivi raggiunti, consigli ricevuti per migliorare, elementi di novità professionali riscontrati, riflessione e spunti operativi per il proprio lavoro).

## SCIENZA E CULTURA DELL'ALIMENTAZIONE

Alla luce delle osservazioni effettuate durante il periodo di Alternanza scuola/lavoro predisponi

a) una relazione su **uno o più prodotti enogastronomici d'eccellenza del territorio locale**, (possibilmente un prodotto e/o una bevanda) seguendo le indicazioni di seguito riportate:

- descrivine l'importanza dal punto di vista storico e culturale
- definisci quali caratteristiche qualitative peculiari (nutrizionali, organolettiche, tecnologico-produttive....) presentano i prodotti;
- descrivi un'ipotesi di visita guidata (organizzata dalla azienda stessa) ad una o 2 aziende enogastronomiche del territorio locale.

b) esprimi inoltre un tuo parere personale sulle scelte operate dall'azienda al fine di assicurare la massima **qualità igienica** possibile della propria offerta di alloggio (modalità , frequenza, mezzi utilizzati per la pulizia dei locali).

## B) PRODOTTO MULTIMEDIALE

Per la parte multimediale l'alunno potrà liberamente scegliere di produrre un video (durata massima di 10 minuti), un servizio fotografico (non più di 20 foto) o una presentazione in Power Point (non più di 15 slides).

Per la realizzazione del prodotto multimediale si potranno utilizzare strumenti e software diversi (esempio applicazione gratuita PADLET).

## INFORMAZIONI IMPORTANTI

**Ricordiamo che per le riprese fotografiche e video deve essere richiesta l'autorizzazione al titolare e fatta firmare la liberatoria nel rispetto della normativa sulla privacy (modulo allegato). In mancanza di autorizzazione è sempre possibile reperire il materiale disponibile in rete.**

**In nessun caso dovranno essere fotografati o filmati i clienti della struttura.**