

CORSO DI ECCELLENZA IN ACCOGLIENZA TURISTICA SLOW SCHOOL "ACCIPE DVLCIS"

INTRODUZIONE

L' IPSSART G. De Carolis, ormai da lungo tempo, prossimo il festeggiamento dei 50 anni, svolge sul territorio spoletino e non solo un ruolo di riferimento formativo e scolastico per i giovani che si affidano alla sua consolidata esperienza in cerca di interventi professionali di qualità e di un valido accompagnamento all'inserimento nel mondo del lavoro, in particolare del settore turistico, ricettivo e ristorativo. L'attenzione ad ogni singolo allievo con particolare riferimento al retaggio ed alla sua storia familiare, l'impostazione da college americano (circa 280 allievi convittori), la struttura di prestigio, un monastero del X sec. completamente ristrutturato e dotato di laboratori attrezzatissimi, la rete costruita e fidelizzata con enti ed aziende da oltre 25 anni su progetti di alternanza scuola lavoro e la personalizzazione dei percorsi, hanno reso possibile il raggiungimento di obiettivi apprezzabili ed in molti casi di altissimo livello, dando lustro, prestigio e notorietà all'Istituto su scala nazionale.

Proprio perché l'attenzione nei confronti dei circa 900 studenti dell'Istituto cerca di essere sempre alta, compresi quegli studenti svantaggiati con handicap (obiettivi minimi, piano educativo differenziato), con bisogni educativi speciali o più semplicemente con d.s.a., **si inserisce l'idea fondante del Dipartimento di Accoglienza Turistica per il progetto, facoltativo, pomeridiano, extracurricolare, CORSO DI ECCELLENZA IN ACCOGLIENZA TURISTICA SLOW SCHOOL "ACCIPE DVLCIS", che nasce dall'esigenza di creare un percorso esclusiva di apprendimento ed approfondimento di qualità, per tutti quei ragazzi "eccellenti" e selezionati che mostrano una particolare attenzione, motivazione ed attitudine nei confronti della disciplina laboratoriale di Accoglienza Turistica, che si affianchi, quindi, parallelamente al percorso scolastico istituzionale, e che garantisca loro un progressivo e coordinato ingresso nel mondo del lavoro, fino ad un auspicabile e definitivo inserimento nella realtà lavorativa: dalla formazione-istruzione al lavoro.**

Dall'idea di partenza del Dipartimento di Accoglienza Turistica si sono sviluppati via via il coinvolgimento e la condivisione di tutti gli organi collegiali (commissione POF, collegio docenti, consiglio d'istituto, consigli di classe, dipartimenti disciplinari, rsu, rappresentanti alunni-genitori, rappresentanti di categorie professionali del territorio) che hanno contribuito alla progettazione con consenso e partecipazione unanime.

CORSO

L'idea di creare il CORSO DI ECCELLENZA IN ACCOGLIENZA TURISTICA SLOW SCHOOL "ACCIPE DVLCIS" scaturisce dalla necessità di perseguire un importante obiettivo: formare alunni che siano in grado di mettere in pratica **"l'arte di accogliere"**, complessa e non standardizzabile. Considerando, infatti, che



"Accoglienza Turistica"

l'accoglienza è da sempre il tratto distintivo del sistema ospitante del nostro Paese, che potrebbe sfruttare la propensione turistica e farla diventare volano per la rinascita economica, bisogna fare in modo che questa materia venga approfondita e metabolizzata da chi nel settore ci vorrà lavorare. Infatti, ad esempio, le due ore settimanali di laboratorio di Accoglienza Turistica previste per le classi prime e seconde, sempre più numerose, e le impellenze burocratiche (programmazioni, progetti, verifiche, giustificazioni, provvedimenti disciplinari, comunicazioni, riunioni, consigli, etc. etc.) spesso penalizzano lo studente che vuole approfondire ed essere preparato e competitivo nel settore. Il CORSO DI ECCELLENZA IN ACCOGLIENZA TURISTICA SLOW SCHOOL "ACCIPE DVLCIS" è un nuovo modo di intendere non solo la scuola, ma anche la professione e, in generale, il modo di essere e relazionarsi di ragazzi selezionati e seriamente motivati a curare la loro preparazione per inserirsi nel modo dell'accoglienza turistica. Ecco la ragione di dar vita ad una **Slow School** che come lo Slow Food, **possa far assaporare la lentezza curando in maniera maniacale i dettagli** e, nei piccoli gruppi ogni ragazzo ha come obiettivo predominante, attraverso il confronto e l'approfondimento, quello di incrementare le competenze professionali, non ultime quelle linguistiche con la scelta di lezioni sperimentali in bilingua (C.L.I.L. Methodology). Oltre al ritmo slow, vi è l'accoglienza dei clienti, **l'Accipe Dvlcis, l'Accogliami Dolcemente, l'abbraccio che fa sentire a proprio agio chi arriva in una struttura ricettiva**. Le stelle, i servizi offerti negli hotel, nelle spa o nei resort sono standard che gli alunni potranno verificare direttamente di persona sul posto, potendo soprattutto apprezzare quanto **le Risorse Umane si configurino come fondamentale punto di eccellenza, in empatia con i clienti, che fa la differenza con i competitors**.

CRITERI DI INDIVIDUAZIONE DEGLI STUDENTI ED INDIRIZZO DI STUDI A CUI SI RIFERISCE IL CORSO

Studenti: due per ogni classe prima e seconda del corso Enogastronomico, tre per ogni classe terza, quarta e quinta della specializzazione in Accoglienza Turistica, per un totale di circa 40 alunni e non oltre, divisi in tre differenti gruppi orizzontali.

FASI DEL PROGETTO

Il progetto prevede 4 fasi:

1) Selezione degli studenti

La selezione è effettuata a cura dei docenti del Dipartimento di Accoglienza Turistica, su candidatura degli studenti-famiglie, avviene nel primo periodo scolastico (entro Dicembre), sulla base di parametri di merito, motivazione ed attitudine, si determina un vero e proprio Patto Formativo.



2) Formazione gruppi e calendario attività

La formazione dei tre gruppi distinti viene effettuata considerando la classe di provenienza in maniera orizzontale, eccezion fatta per i ragazzi delle classi terze, quarte e quinte che costituiscono un unico gruppo di specializzazione. I gruppi seguono un proprio calendario delle attività che nella maggior parte dei casi è indipendente, ma non si escludono lavori in sessione comune (come nel caso ad esempio di visite aziendali o di prestigiosi relatori).

3) Fase operativa

Tale fase viene strutturata attraverso:

- lezioni multimediali ed interattive con uso di tecnologie informatiche quali videoproiezione, lavagna interattiva multimediale, presentazioni slides powerpoint, youtube, skype, facebook, twitter, whatsapp, internet, posta elettronica, software di gestione alberghiera, postazioni pc e pacchetti applicativi, etc.; il tutto svolto da esperti relatori del settore e/o insegnanti curricolari, utilizzando anche le nuove metodologie didattiche (Learning by Doing, Learning by Playing, workgroup, roleplay, etc.) tese alla motivazione ed al coinvolgimento all'apprendimento, ma anche allo sviluppo e relativa valutazione delle competenze;
- visite guidate a carattere di mini-stage presso le più importanti strutture ricettive del territorio nazionale (alberghi 5 stelle e 5 stelle lusso, resort e spa) con speech finale dei General Manager e/o Division Manager;
- seminari (tenuti da esponenti delle principali associazioni di categoria ADA, AIRA, CHIAVI D'ORO, etc.; catene alberghiere IHG, Eden, Hotel Invest, etc.; sindacati e federazioni di settore Federalberghi, Confindustria, etc.).

4) Fase conclusiva

Il progetto si conclude con l'organizzazione di un grande evento a cura di tutti i partecipanti del corso, ognuno con un ruolo e un compito diverso, una simulazione di piccola impresa. Tale evento è previsto per il mese di maggio e presenta al territorio le attività svolte durante l'anno attraverso video (vedi cortometraggio Youtube "ACCIPE DVLCIS – L'arte di Accogliere"), slides, presentazioni in powerpoint. Inserita nell'evento una tavola rotonda con tematica afferente al settore, a far da relatori importanti figure professionali nazionali. Segue una premiazione per gli alunni che si sono distinti per continuità, merito, professionalità ed originalità, con la consegna di attestati, contratti di lavoro, e gadgets messi in palio dalle principali catene alberghiere italiane. In chiusura brunch di saluto.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

| Gruppi | Classi | N. allievi | Lancio del Corso | Docenza | Visite Aziendali-Stage | Totale |
|-----------------------|-------------------------|------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | I Enogastr. | 14 | 4 ore | 20 ore | 18 ore | 42 ore |
| 2 | II Enogastr. | 14 | 3 ore | 30 ore | 30 ore | 63 ore |
| 3 | III, IV, V Acc. Tur. | 12 | 2 ore | 40 ore | 40 ore | 82 ore |
| Totale Periodo | | | 9 ore Ottobre-Dicembre | 90 ore Ottobre-Maggio | 88 ore Ottobre-Maggio | 187 ore Anno Scolastico |

ATTIVITA' PREVISTE A SCUOLA PER IL PERCORSO

L'attività di preparazione a scuola sarà rivolta a promuovere l'adeguamento delle competenze e l'adattabilità e flessibilità nei contesti lavorativi da parte dei ragazzi che potranno così completare il percorso scolastico arricchendolo con un progetto che li porterà a diretto contatto con il mondo del lavoro, anche in contesti lavorativi diversi da quelli usuali, **mirato anche ad una internazionalizzazione operativa**, per aprire le menti ed essere pronti a svolgere ovunque una attività di accoglienza turistica a 360 gradi.

MODALITA' DI ACCERTAMENTO DEI PREREQUISITI

Per poter affrontare questo progetto saranno necessari incontri preliminari di orientamento e di preparazione all'esperienza, gli alunni selezionati a seconda del gruppo di appartenenza dovranno possedere i seguenti requisiti:

1. motivazione ed attitudine (Gruppo 1-2-3);
2. saper immedesimare la figura professionale con la divisa e l'aspetto formale (Gruppo 1-2-3);
3. conoscere tutte le fasi del ciclo cliente e l'utilizzo base del pc (Gruppo 2-3);
4. saper distinguere le diverse funzioni del personale di front office (Gruppo 2-3);
5. conoscere la principale modulistica presente al front office e saperla compilare correttamente anche attraverso l'uso del software applicativo di gestione hotel (Gruppo 3);
6. essere in grado di gestire efficacemente la conversazione con l'ospite applicando le principali tecniche di comunicazione (Gruppo 3).



MODALITA' DI ACCERTAMENTO DELLE COMPETENZE

Le docenze ed i mini-stage nelle varie strutture ricettive hanno l'obiettivo di verificare le conoscenze e le competenze professionali acquisite dagli studenti attraverso la simulazione delle principali operazioni che si svolgono al front office nel corso di una tipica esperienza lavorativa.

Tale approccio favorisce l'approfondimento delle competenze professionali acquisite durante il periodo scolastico e porta lo studente a una maggiore autonomia nella risoluzione dei casi professionali proposti in strutture ricettive ad alto livello.

I risultati attesi sono:

1. potenziamento delle **competenze linguistiche** (inglese);
2. essere **consapevole del ruolo svolto** all'interno della struttura ricettiva, sapendosi presentare in modo appropriato a seconda del ruolo assegnato;
3. essere in grado di gestire **la comunicazione con l'ospite** nelle diverse situazioni, utilizzando il linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni e **sempre comunque con il sorriso**;
4. essere in grado di **gestire le comunicazioni dell'albergo** scegliendo opportunamente gli strumenti più adatti, a seconda della situazione, di fatto seguire **l'innovazione tecnologica**;
5. essere in grado di assistere empaticamente il cliente durante il soggiorno, in ogni situazione, **"...il Suo problema è un mio problema..."**.

I momenti per l'accertamento e la valutazione del grado di acquisizione delle competenze avvengono in itinere, attraverso l'uso di varie metodologie e strumenti:

1. roleplay
2. problem solving
3. lavori prodotti (individuali, di gruppo e cooperativi)
4. giochi interattivi
5. prove pratiche
6. discussioni guidate
7. colloqui, individuali e di gruppo
8. autovalutazioni
9. compilazione del diario di bordo giornaliero;
10. osservazione da parte dei tutors, scolastico ed aziendale, attraverso griglie di rilevazione
11. monitoraggio periodico delle fasi operative;
12. report finale dei tutors



CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

- Attestato di partecipazione al CORSO DI ECCELLENZA IN ACCOGLIENZA TURISTICA SLOW SCHOOL "ACCIPE DVLCIS", con specifica dei moduli svolti e delle strutture ricettive visitate.
- Scheda Report Competenze, compilata dal tutor scolastico per ogni singolo allievo

RISORSE, SPAZI, E MATERIALI

Comitato Tecnico Scientifico del progetto: Dirigente Scolastico, D.S.G.A., docenti del Dipartimento di Accoglienza Turistica, assistenti tecnici di laboratorio, esperti del settore.

Risorse Umane: personale di segreteria didattico-amministrativo, collaboratori scolastici, staff hotels.

Spazi: laboratori di Accoglienza Turistica, aule, aula magna, strutture ricettive.

Materiali: materiali di consumo e cancelleria, audiovisivi, informatici, etc.

PIANO FINANZIARIO PREVENTIVO

| VOCI DI SPESA | COSTI PREVENTIVI | FONDI RICHIESTI | CO-FINANZIAMENTO ISTITUTO |
|--|------------------|------------------|---------------------------|
| PROGETTAZIONE (20H) | 685,00 | 685,00 | |
| COORDINAMENTO PROGETTO (20H) | 685,00 | 685,00 | |
| SPESE ORGANIZZATIVE E DI GESTIONE (30H) | 577,24 | 577,24 | |
| TUTORING FORMATIVO INTERNO ED ESTERNO (30H) | 1027,89 | 1027,89 | |
| DOCENTI INTERNI (30H) | 1625,40 | 1625,40 | |
| ESPERTI ESTERNI (60H) | 2689,93 | 2689,93 | |
| TRASPORTI, ALLOGGIO, PASTI, ASSICURAZIONI (40 ALLIEVI) | 4000,00 | 3500,00 | 500,00 |
| PRODUZIONE MATERIALI DIDATTICI E PREMI | 3000,00 | 3000,00 | |
| MATERIALI DI CONSUMO | 1500,00 | | 1500,00 |
| VERIFICA E VALUTAZIONE FINALE (10H) | 232,22 | 232,22 | |
| DOCUMENTAZIONE, DIFFUSIONE, DISSEMINAZIONE | 500,00 | 500,00 | |
| TOTALE | 16522,68 | 14.522,68 | 2000,00 |

N.B. il corso 2013-14 è stato interamente progettato, organizzato e svolto pro bono con la partecipazione spontanea di tutti i soggetti, senza costi a carico dell'amministrazione scolastica.



CONTATTI

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Codice Meccanografico | PGRH01000R | |
| Denominazione Istituto | I.P.S.S.A.R.T. "GIANCARLO DE CAROLIS" Via S. Paolo Inter Vineas – 06049 Spoleto (PG) | |
| | Tel./Fax: | 0743222788 0743221595 |
| | E-mail: | ipssart@alberghierospoleto.it |
| Dirigente Scolastico | Cognome e nome: | Dott.ssa SAGRESTANI FIORELLA |
| | E-mail: | presidenza@alberghierospoleto.it |
| D.S.G.A. | Cognome e nome: | Dott.ssa LEZI M. MARGHERITA |
| | E-mail: | margherita.lezi@virgilio.it |
| Referente del Progetto | Cognome e nome: | Prof. MARTOGLIO ANDREA |
| | Qualifica: | Docente Coordinatore Dipartimento di Accoglienza Turistica |
| | Tel. | 3356911654 |
| | E-mail: | ricevimento@alberghierospoleto.it |

