

Monica Mainardi

QUADERNO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Laboratorio
ed esercitazioni
con proposte
di UDA
pluridisciplinari



Edizione **OPENSCHOOL**

1	LIBRODITESTO
2	E-BOOK+
3	RISORSEONLINE
4	PIATTAFORMA

HOEPLI

QUADERNO DI
ACCOGLIENZA
TURISTICA

Copyright © Ulrico Hoepli Editore S.p.A. 2019

Via Hoepli 5, 20121 Milano (Italy)

tel. +39 02 864871 – fax +39 02 8052886

e-mail hoepli@hoepli.it

www.hoepli.it



Tutti i diritti sono riservati a norma di legge
e a norma delle convenzioni internazionali

MONICA MAINARDI

QUADERNO DI
ACCOGLIENZA
TURISTICA

Laboratorio
ed esercitazioni
con proposte
di UDA
pluridisciplinari



EDITORE ULRICO HOEPLI MILANO

PRESENTAZIONE

Il *Quaderno di accoglienza turistica* intende essere un valido strumento per il ripasso e l'apprendimento e per organizzare in modo dinamico e realistico le lezioni, simulando le situazioni che lo studente si troverà a gestire durante tutto il percorso di studi, nel periodo di stage e nella futura attività professionale.

Il quaderno è diviso in quattro parti.

PARTE 1. TURISMO, IMPRESE E PROFESSIONI TURISTICHE

Presenta **schede di sintesi** dei principali contenuti della disciplina, seguite da esercizi di ripasso e consolidamento e da esercitazioni più articolate che mirano a mettere in pratica i contenuti acquisiti. Gli apparati didattici sono strutturati su due livelli differenti di difficoltà. Il primo livello è dedicato alla **didattica inclusiva**.

PARTE 2. BENVENUTI AL BEACH HOTEL

Presenta il **Beach Hotel**, il luogo in cui si svolgeranno tutte le simulazioni proposte. Offre una descrizione della struttura e dell'organizzazione dell'hotel (scheda albergo, planimetrie degli spazi, organigramma, quadro delle camere, listino delle tariffe ecc.).

Lo studente viene successivamente guidato, con esercitazioni e simulazioni, nella lettura e nella comprensione della documentazione alberghiera presentata, per stimolare la competenza necessaria a fornire informazioni corrette e dettagliate al cliente. Le attività sono strutturate su due livelli differenti di difficoltà. Il primo livello è dedicato alla **didattica inclusiva**.

PARTE 3. IL CICLO CLIENTE IN HOTEL

Dopo una sintesi relativa alle varie fasi del ciclo cliente e una batteria di esercizi di ripasso e consolidamento, questa parte propone una serie di **Unità di apprendimento con riferimenti pluridisciplinari**, che sviluppano simulazioni operative relative alle varie fasi del ciclo cliente. Le UDA presentano le seguenti caratteristiche:

- ▶ pluridisciplinarietà prevista dalla riforma;
- ▶ evidenza delle competenze che l'UDA concorre a formare, in base al Decreto Interministeriale 92 del 24 maggio 2018;
- ▶ svolgimento con la modalità del *cooperative learning*, pur prevedendo un intervento individuale dei singoli componenti del gruppo;
- ▶ brevi sintesi teoriche da consultare per svolgere le UDA proposte;
- ▶ scheda finale di autovalutazione.

Le UDA sono "guidate", in modo da consentire di valutare l'autonomia dello studente in contesti già precostituiti, come previsto dalla riforma. Le simulazioni sono corredate della modulistica necessaria per lo svolgimento delle attività. Possono essere svolte dallo studente manualmente o in aula multimediale (utilizzando un qualsiasi software di gestione alberghiera). La modulistica stampabile e compilabile è disponibile nell'eBook⁺ e su  hoo.pliscuola.it.

Nelle simulazioni sono introdotte alcune attività da svolgere in lingua inglese per abituare lo studente a lavorare con il cliente straniero, come previsto dal CLIL, e numerose attività che richiedono la comprensione di documenti, in vista della preparazione al nuovo esame di Stato. Le rubriche *Suggerimenti pluridisciplinari* e *Conosci il territorio* offrono spunti per attività didattiche in collaborazione con altre discipline e per la conoscenza degli aspetti turistici ed enogastronomici del territorio.

PARTE 4. IL CICLO CLIENTE NELLE AGENZIE DI VIAGGIO

Dopo una sintesi relativa alle varie fasi del **ciclo cliente nelle agenzie di viaggio** e una batteria di esercizi di ripasso e consolidamento, questa parte propone una serie di Unità di apprendimento con riferimenti pluridisciplinari che sviluppano simulazioni operative relative alle varie fasi del ciclo cliente nelle agenzie di viaggio.

Ricorda... 1. TURISMO E TERRITORIO

Definizione e concetto

Il territorio è lo spazio fisico in cui si svolge l'attività umana. È un concetto geografico che si riferisce all'insieme delle caratteristiche fisiche e antropiche di un'area geografica.

Il territorio e lo sviluppo economico

Il territorio è un fattore di sviluppo economico. Le attività economiche si svolgono in un territorio e ne influenzano lo sviluppo.

Il territorio e lo sviluppo culturale

Il territorio è un fattore di sviluppo culturale. Le attività culturali si svolgono in un territorio e ne influenzano lo sviluppo.

Il territorio e lo sviluppo ambientale

Il territorio è un fattore di sviluppo ambientale. Le attività ambientali si svolgono in un territorio e ne influenzano lo sviluppo.

Il territorio e lo sviluppo sociale

Il territorio è un fattore di sviluppo sociale. Le attività sociali si svolgono in un territorio e ne influenzano lo sviluppo.

Il territorio e lo sviluppo politico

Il territorio è un fattore di sviluppo politico. Le attività politiche si svolgono in un territorio e ne influenzano lo sviluppo.

Il territorio e lo sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico

Il territorio è un fattore di sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico. Le attività economiche, culturali, ambientali, sociali e politiche si svolgono in un territorio e ne influenzano lo sviluppo.

Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze

STEP 1

1.1. CONOSCENZE

1.1.1. Definisci il concetto di territorio.

1.1.2. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.2. ABILITÀ

1.2.1. Analizza il territorio di un'area geografica.

1.2.2. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.3. COMPETENZE

1.3.1. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.4. CONSAPEVOLEZZA E VALORI

1.4.1. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

La sintesi **Ricorda...** aiuta a ripassare i principali contenuti teorici della disciplina.

Esercizi con differenti livelli di difficoltà verificano le conoscenze e la capacità di applicazione e rielaborazione dei contenuti, anche in ottica di **didattica inclusiva**.

UDA 1 La gestione della richiesta di informazioni

COMPETENZE

1.1. Conoscenza e comprensione

1.2. Abilità

1.3. Competenze

CONTENUTI

1.1. La gestione della richiesta di informazioni

1.2. La gestione della richiesta di informazioni

1.3. La gestione della richiesta di informazioni

ATTIVITÀ

1.1. La gestione della richiesta di informazioni

1.2. La gestione della richiesta di informazioni

1.3. La gestione della richiesta di informazioni

In apertura di ogni **UDA**, la **consegna agli studenti** chiarisce gli obiettivi in termini di conoscenze, abilità e competenze, e illustra i collegamenti pluridisciplinari che l'UDA concorre ad attivare.

Le **attività pluridisciplinari** e quelle dedicate alla **consenza del territorio** sono segnalate da apposite rubriche.

Le **esercitazioni** e i **casi operativi** riproducono l'attività di front office di un hotel simulato e di una agenzia di viaggio.

ESERCITAZIONE

1.1.1. Conoscenza e comprensione

1.1.1.1. Definisci il concetto di territorio.

1.1.1.2. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.1.2. Abilità

1.1.2.1. Analizza il territorio di un'area geografica.

1.1.2.2. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.1.3. Competenze

1.1.3.1. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.1.4. Consapevolezza e valori

1.1.4.1. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

ESERCITAZIONE

1.2.1. Conoscenza e comprensione

1.2.1.1. Definisci il concetto di territorio.

1.2.1.2. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.2.2. Abilità

1.2.2.1. Analizza il territorio di un'area geografica.

1.2.2.2. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.2.3. Competenze

1.2.3.1. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.2.4. Consapevolezza e valori

1.2.4.1. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

ESERCITAZIONE

1.3.1. Conoscenza e comprensione

1.3.1.1. Definisci il concetto di territorio.

1.3.1.2. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.3.2. Abilità

1.3.2.1. Analizza il territorio di un'area geografica.

1.3.2.2. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.3.3. Competenze

1.3.3.1. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

1.3.4. Consapevolezza e valori

1.3.4.1. Spiega il ruolo del territorio nello sviluppo economico, culturale, ambientale, sociale e politico.

INDICE

PARTE 1

TURISMO, IMPRESE E PROFESSIONI TURISTICHE

1 TURISMO E TERRITORIO	2	4 LA COMUNICAZIONE NELL'ACCOGLIENZA	24
<i>Ricorda...</i>	2	<i>Ricorda...</i>	24
Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze	6	Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze	25
2 LE PROFESSIONI TURISTICHE	12	5 LA SICUREZZA AL FRONT OFFICE ALBERGHIERO	30
<i>Ricorda...</i>	12	<i>Ricorda...</i>	30
Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze	14	Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze	31
3 L'ALBERGO	18		
<i>Ricorda...</i>	18		
Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze	20		

PARTE 2

BENVENUTI AL BEACH HOTEL

1 IL BEACH HOTEL. PRESENTAZIONE	36
2 CONOSCIAMO IL NOSTRO HOTEL	46
Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze	46



PARTE 3

IL CICLO CLIENTE IN HOTEL

IL CICLO CLIENTE NELLE STRUTTURE RICETTIVE	62	UDA 2	
<i>Ricorda...</i>	62	LA GESTIONE DELLA PRENOTAZIONE ALBERGHIERA	80
Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze	66	Simulare la gestione della prenotazione alla reception del Beach Hotel: individuare e compilare la documentazione necessaria; comunicare correttamente ed efficacemente con il cliente.	
UDA 1		Suggerimenti pluridisciplinari	86
LA GESTIONE DELLA RICHIESTA DI INFORMAZIONI	72	Turismo e territorio Scoprire e valorizzare il proprio il territorio	87
Simulare la gestione di una richiesta di informazioni alla reception del Beach Hotel: verificare la documentazione; comunicare correttamente ed efficacemente con il cliente.			
Suggerimenti pluridisciplinari	78		
Turismo e territorio Organizzare una visita al Ghetto Ebraico di Venezia	79		



UDA 3		
IL CONTROLLO E LA PREPARAZIONE DEGLI ARRIVI	88	
Simulare la gestione della fase che precede l'arrivo del cliente alla reception del Beach Hotel: controllare e compilare la documentazione necessaria; comunicare correttamente ed efficacemente con il cliente.		
Suggerimenti pluridisciplinari	97	
Turismo e territorio Ideare una brochure che illustra la ciclovía Ven.To.	98	
UDA 4		
LA GESTIONE DEL CHECK IN	99	
Simulare la gestione della fase di accoglienza del cliente al suo arrivo alla reception del Beach Hotel: controllare e interpretare la documentazione; comunicare correttamente ed efficacemente con il cliente.		
Turismo e territorio Promuovere i prodotti enogastronomici, artigianali e culturali italiani	105	
UDA 5		
L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE PASSANTE: IL WALK IN	106	
Simulare la gestione della fase del walk in del cliente passante alla reception del Beach Hotel: comunicare correttamente ed efficacemente con il cliente; gestire la documentazione.		
Suggerimenti pluridisciplinari	114	
Turismo e territorio I Borghi più belli d'Italia	115	
UDA 6		
LE INFORMAZIONI AL CLIENTE NEL LIVE IN	116	
Simulare la gestione della fase del live in del cliente ospite del Beach Hotel: comunicare correttamente ed efficacemente con il cliente; gestire eventuali reclami.		
Suggerimenti pluridisciplinari	120	
Turismo e territorio I parchi nazionali italiani	121	
UDA 7		
IL LIVE IN: IL GIORNALE D'ALBERGO	122	
Simulare la gestione contabile delle fasi del ciclo cliente al Beach Hotel, anche con l'utilizzo di software di produttività.		
Suggerimenti pluridisciplinari	129	
Turismo e territorio Raccogliere informazioni sulla Valle d'Aosta	129	
UDA 8		
IL CHECK OUT: IL PAGAMENTO DEL CONTO	130	
Simulare la gestione del check out dei clienti del Beach Hotel e analizzarne il grado di soddisfazione, anche con l'utilizzo di software di produttività.		
Suggerimenti pluridisciplinari	136	
Turismo e territorio Conoscere il Molise	137	

PARTE 4

IL CICLO CLIENTE NELLE AGENZIE DI VIAGGIO

IL CICLO CLIENTE NELLE AGENZIE DI VIAGGIO	140	
Ricorda...	140	
Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze	142	
UDA 1		
I SERVIZI TURISTICI SINGOLI	146	
Simulare una giornata lavorativa in una agenzia di viaggio: scegliere e proporre servizi singoli a clienti diversi, tenendo conto delle loro esigenze e necessità.		
Suggerimenti pluridisciplinari	151	
UDA 2		
I PACCHETTI TURISTICI A CATALOGO	154	
Simulare una giornata lavorativa in una agenzia di viaggio: scegliere e proporre pacchetti turistici a catalogo a clienti diversi, tenendo conto delle loro esigenze e necessità.		
Suggerimenti pluridisciplinari	161	
UDA 3		
I PACCHETTI TURISTICI SU MISURA	162	
Simulare una giornata lavorativa in una agenzia di viaggio: scegliere e proporre pacchetti turistici su richiesta dei clienti, tenendo conto delle loro esigenze e necessità		
Suggerimenti pluridisciplinari	171	
Come utilizzare il coupon per scaricare la versione digitale del libro (eBook+)	172	
Come utilizzare il coupon per scaricare i contenuti digitali integrativi (risorse online)	172	



L'OFFERTA DIDATTICA HOEPLI

L'edizione **Openschool** Hoepli offre a docenti e studenti tutte le potenzialità di Openschool Network (ON), il nuovo sistema integrato di contenuti e servizi per l'apprendimento.

Edizione **OPENSCHOOL**



LIBRO DI TESTO



Il libro di testo è l'**elemento cardine** dell'offerta formativa, uno strumento didattico **agile** e **completo**, utilizzabile **autonomamente** o in combinazione con il ricco **corredo digitale** offline e online. Secondo le più recenti indicazioni ministeriali, volume cartaceo e apparati digitali **sono integrati in un unico percorso didattico**. Le espansioni accessibili attraverso l'eBook+ e i materiali integrativi disponibili nel sito dell'editore sono puntualmente richiamati nel testo tramite apposite icone.

eBOOK+



L'**eBook+** è la versione digitale e interattiva del libro di testo, utilizzabile su **tablet**, **LIM** e **computer**. Aiuta a comprendere e ad approfondire i contenuti, rendendo l'apprendimento più attivo e coinvolgente. Consente di leggere, annotare, sottolineare, effettuare ricerche e accedere direttamente alle numerose **risorse digitali integrative**.
→ Scaricare l'eBook+ è molto **semplice**. È sufficiente seguire le istruzioni riportate nell'ultima pagina di questo volume.

RISORSE ONLINE



Il sito della casa editrice offre una ricca dotazione di **risorse digitali** per l'approfondimento e l'aggiornamento. Nella pagina web dedicata al testo è disponibile **MyBookBox**, il contenitore virtuale che raccoglie i materiali integrativi che accompagnano l'opera.
→ Per accedere ai materiali è sufficiente registrarsi al sito **www.hoepliscuola.it** e inserire il codice coupon che si trova nella terza pagina di copertina. **Per il docente** nel sito sono previste ulteriori risorse didattiche dedicate.

PIATTAFORMA DIDATTICA



La **piattaforma didattica** è un ambiente digitale che può essere utilizzato in modo duttile, a misura delle esigenze della classe e degli studenti. Permette in particolare di **condividere contenuti** ed **esercizi** e di partecipare a **classi virtuali**. Ogni attività svolta viene salvata sul **cloud** e rimane sempre disponibile e aggiornata. La piattaforma consente inoltre di consultare la versione online degli eBook+ presenti nella propria libreria.
→ È possibile accedere alla piattaforma attraverso il sito **www.hoepliscuola.it**.

PARTE 1

TURISMO, IMPRESE E PROFESSIONI TURISTICHE

- 1 TURISMO E TERRITORIO
- 2 LE PROFESSIONI TURISTICHE
- 3 L'ALBERGO
- 4 LA COMUNICAZIONE NELL'ACCOGLIENZA
- 5 LA SICUREZZA AL FRONT OFFICE ALBERGHIERO





Ricorda...

1. TURISMO E TERRITORIO

Costituzione e territorio

- ▶ L'articolo 9 della **Costituzione** recita "La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione".
- ▶ La Costituzione riconosce il valore:
 - dell'**ambiente**, come bene primario per scopi naturalistici e sanitari, ma anche culturali, educativi e ricreativi;
 - del **paesaggio**, cioè dell'*ambiente visibile*, che si identifica con il **territorio**;
 - dei **beni culturali** che compongono il **patrimonio storico e artistico nazionale**.
- ▶ Lo sviluppo del **turismo**, quindi, deve tenere conto della **tutela** dell'ambiente, del paesaggio, del territorio e dei beni culturali, come definito dalla Costituzione.

Il turismo, la domanda e l'offerta turistica

- ▶ Il **turismo** è l'insieme delle attività svolte da chi si sposta per un periodo dal luogo dove risiede, per motivi diversi dal lavoro.
- ▶ I viaggiatori richiedono prodotti e servizi, turistici e non turistici (**domanda turistica**).
- ▶ Gli operatori rispondono alle richieste dei viaggiatori proponendo servizi **incoming** e **outgoing** (**offerta turistica**).
 - Per **incoming** si intendono i servizi turistici offerti a chi arriva in un Paese (turisti stranieri in Italia).
 - Per **outgoing** si intendono i servizi turistici offerti ai turisti che escono dal Paese (turisti italiani che vanno all'estero).

Le tipologie di turismi

- ▶ Oggi non si parla più di *turismo*, ma di **turismi**, perché sono moltissime le tipologie di prodotto che vengono offerte per soddisfare la domanda sempre più complessa dei viaggiatori.
- ▶ Fra le **principali tipologie di turismo** in Italia troviamo:
 - il turismo balneare, montano e lacuale;
 - il turismo culturale;



- il turismo termale;
 - il turismo religioso;
 - il turismo degli eventi;
 - il turismo scolastico;
 - il turismo naturalistico;
 - il turismo enogastronomico;
 - il turismo responsabile;
 - il turismo accessibile e della terza età.
- ▶ Si parla di **turismo culturale** per identificare i viaggi che esprimono un bisogno di conoscenza del viaggiatore. Rientra nel turismo culturale visitare le città d'arte, le mostre, i musei, i monumenti, i paesaggi, ma anche sperimentare l'enogastronomia e le tradizioni di un territorio.
 - ▶ Il **turismo naturalistico** si effettua al mare, in montagna, al lago, nei parchi, con tutte le attività che si possono praticare, come il cicloturismo, il trekking, le immersioni, le escursioni in barca a vela ecc.
 - ▶ Il **turismo degli eventi** è un settore del mercato che colloca l'Italia tra i primi posti per le location di congressi, convention, convegni nazionali e internazionali, grazie alla grande forza di attrattività del **Made in Italy**. Perché un territorio possa diventare una location per eventi, deve essere vicino alle vie di comu-



nicazione, avere un buon livello di strutture ricettive e attrattori per i momenti di svago dei partecipanti.

- ▶ Tutte le tipologie di turismo devono essere **sostenibili e responsabili**, nel senso che devono contribuire al benessere della popolazione residente e rispettare l'economia e l'ambiente del luogo.
- ▶ Tutte le tipologie di turismo, oggi, richiedono la creazione di un **sistema** tra gli enti pubblici (Comune, Provincia, Regione, enti di promozione) e privati (imprese turistiche), nel senso che tutti devono partecipare alla creazione del prodotto turistico e alla sua vendita come fossero un unico soggetto.

I documenti di riconoscimento del turista

- ▶ I viaggiatori devono avere con sé un **documento di riconoscimento** che varia in base al Paese di destinazione.
- ▶ I **turisti italiani** che si spostano in Italia o in un Paese europeo del Trattato di Schengen (area che comprende gli Stati europei che hanno abolito i controlli sulle persone alle loro frontiere comuni), devono essere in possesso della **carta d'identità**, che ha durata decennale ed è rilasciata dal Comune di residenza.
- ▶ I turisti italiani che si spostano in **Paesi extra-Schengen** devono essere in possesso del **passaporto**, che ha durata decennale ed è rilasciato dalla Questura.



- ▶ Alcuni Paesi richiedono il **visto** ai viaggiatori in entrata, cioè l'autorizzazione a risiedere temporaneamente sul territorio.
- ▶ Per informazioni sui documenti di riconoscimento necessari per visitare un Paese, e sui Paesi aderenti all'area Schengen, consultare il sito web viaggiare-sicuri.it.

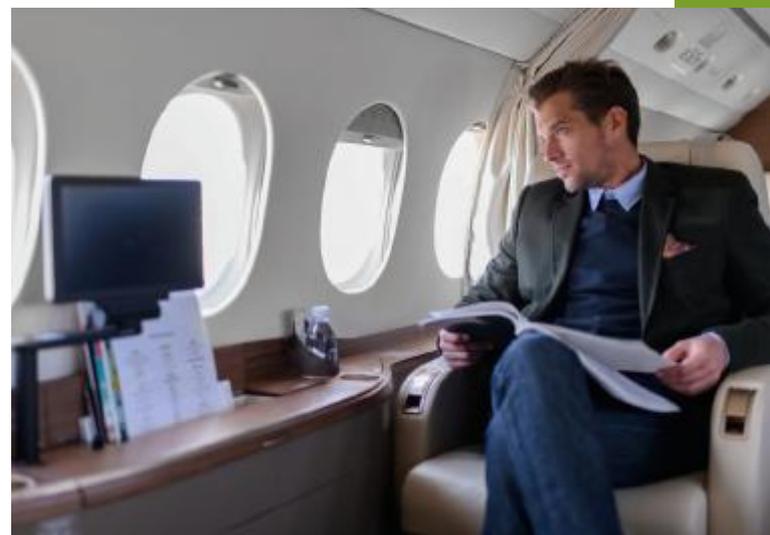
Il Patrimonio mondiale dell'Unesco

- ▶ L'**Unesco** (Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura) si impegna nella protezione e nella salvaguardia di siti (monumenti, territori, città, ma anche tradizioni) di eccezionale valore e bellezza, iscrivendoli nella lista del **Patrimonio dell'Umanità**. Alcuni luoghi di straordinario valore, infatti, sono danneggiati dall'attività dell'uomo e anche dal turismo stesso e l'Unesco li tutela con campagne di informazione e piani di restauro.
- ▶ L'**Italia** detiene il primato mondiale per il maggior numero di beni iscritti nella lista del Patrimonio mondiale dell'Unesco.

Il prodotto turistico

I principali prodotti turistici sono i seguenti.

- ▶ La **destinazione turistica** è una località che:
 - possiede degli **attrattori** (risorse di un territorio che diventano la motivazione di viaggio per il turista);
 - offre il servizio di **alloggio** e di **ospitalità**;
 - è **raggiungibile**.



- ▶ Il **pacchetto viaggio** è un prodotto turistico formato da almeno due servizi tra:
 - trasporto;
 - alloggio;
 - noleggio veicoli o altro servizio turistico utile al viaggio.

Può essere costruito **su misura**, cioè in base alle richieste del cliente, oppure **a catalogo**, cioè con un programma predefinito.

- ▶ Il **viaggio d'affari** è effettuato per incontrare clienti o fornitori, per visitare fiere o partecipare a congressi. I viaggi d'affari sono organizzati dalle agenzie di viaggio, oppure dai travel manager assunti dalle imprese.

Gli elementi del prodotto turistico

Gli elementi del prodotto turistico sono:

- ▶ gli attrattori turistici;
- ▶ l'accessibilità;
- ▶ le imprese turistiche.

Gli attrattori turistici

Gli **attrattori turistici** sono gli elementi che rendono un prodotto turistico "desiderabile" per il turista. Gli attrattori possono essere raggruppati nelle seguenti tipologie.

- ▶ Le **risorse naturali** sono un attrattore fondamentale che genera una motivazione di acquisto della vacanza molto importante (clima, parchi, mare, montagna, lago ecc.).
- ▶ Il **clima** più ricercato dai turisti ha le seguenti caratteristiche:
 - stabile;
 - privo di eventi atmosferici pericolosi;
 - non meno di 6 ore di sole al giorno;
 - temperatura minima 4 gradi d'inverno e superiore a 18 gradi d'estate;
 - vento moderato e aria secca.
- ▶ Il **mare** è la meta più richiesta per relax, sport, divertimento e salute.
- ▶ Gli attrattori **culturali** testimoniano l'evoluzione di un popolo (monumenti, musei, mostre ecc.).
- ▶ I **luoghi religiosi** sono risorse culturali che attirano molti turisti, anche in situazioni di crisi.
- ▶ La **tradizione enogastronomica** è un attrattore culturale che ha bisogno anche del supporto delle risorse naturali, dell'accoglienza e delle imprese del territorio.
- ▶ L'**archeologia industriale** attrae i turisti che vogliono conoscere la storia dell'industrializzazione di un Paese.





- ▶ I **musei** e le **aree archeologiche** sono sempre più spesso luoghi di intrattenimento adatti a tutti e aperti a eventi di svago.
- ▶ I **prodotti notorietà** sono risorse culturali e naturali che si identificano con il luogo in cui si trovano: Colosseo = Roma; Tour Eiffel = Parigi ecc.

L'accessibilità del prodotto turistico

- ▶ Un prodotto turistico è accessibile se è **fruibile** dal viaggiatore. Il grado di fruibilità è diverso da viaggiatore a viaggiatore. La fruibilità viene valutata in base alla raggiungibilità fisica (vie di comunicazione e mezzi di trasporto), alla raggiungibilità burocratica (documenti di riconoscimento necessari) ed economica (prezzi, valuta ecc.).
- ▶ In merito alla **raggiungibilità fisica**, una destinazione turistica è accessibile se il viaggiatore la raggiunge facilmente utilizzando le vie e i mezzi di trasporto (**accessibilità esterna**) e se, una volta arrivato, riesce a trovare senza difficoltà l'albergo e gli attrattori grazie a una segnaletica chiara (**accessibilità interna**).

Le imprese turistiche

- ▶ I turisti richiedono il servizio di alloggio, di ristorazione e altri servizi incoming e outgoing che sono offerti dalle **imprese turistiche**: ricettive, ristorative e di viaggi.
- ▶ Le **imprese ricettive** si distinguono in *alberghiere* (albergo, motel, villaggio-albergo, residenza turistico-alberghiera) e in *altre strutture ricettive* (villag-

gio turistico, campeggio, agriturismo, ostello, residenza d'epoca, albergo diffuso ecc.). Le strutture alberghiere italiane sono **classificate in stelle**, da 5 a 1. I requisiti sono uniformi a livello nazionale, ma è la Provincia che conduce le audit (le verifiche di controllo) per l'assegnazione delle stelle. A livello europeo la classificazione non è uniforme.

- ▶ Le **imprese ristorative** sono un importante attrattore per una destinazione turistica e, spesso, sono, da sole, una motivazione di viaggio per il turista. Le imprese ristorative non sono soggette a una classificazione di legge, ma molte guide le valutano per dare consigli ai turisti nella scelta (Guida Rossa Michelin, Guida Gambero Rosso, Guida del Touring Club ecc.).
- ▶ Le **imprese di viaggio**:
 - producono viaggi a catalogo (**tour operator**) e li vendono ai turisti (**agenzie di viaggio**);
 - vendono servizi turistici singoli (**agenzie di viaggio**);
 - producono viaggi su misura (**tour organizer**).

La normativa turistica

- ▶ Il turismo è regolamentato da **leggi regionali** come previsto dalla Costituzione e dal **Codice del Turismo** (D.Lgs. 79/2011).
- ▶ Molti aspetti del turismo, però, riguardano interessi generali che richiedono **l'intervento legislativo dello Stato**, come la tutela dei beni culturali e paesaggistici e la tutela ambientale. In questi casi, la legge dello Stato convive con quella regionale o la integra.



Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze



STEP 1

A RICORDO QUELLO CHE HO STUDIATO?

1. Completa, scegliendo l'opzione esatta.

1. L'articolo **1 / 9** della Costituzione riconosce il valore del patrimonio storico e artistico nazionale.
2. Il **patrimonio / turismo** è l'insieme delle attività svolte da chi si sposta per un periodo dal luogo dove risiede, per motivi diversi dal lavoro.
3. La **domanda / offerta** turistica è la richiesta di prodotti turistici e non turistici da parte dei viaggiatori.
4. I servizi **incoming / outgoing** sono offerti ai turisti italiani che si recano all'estero.
5. I servizi **incoming / outgoing** sono offerti ai turisti stranieri che entrano in Italia.

2. Completa, scegliendo l'opzione esatta.

1. Il turismo **culturale / naturalistico** risponde all'esigenza di conoscenza del viaggiatore.
2. Il Made in Italy è un attrattore molto importante per il **patrimonio / turismo**.
3. L'Italia è il Paese con più beni iscritti nella Lista del patrimonio mondiale dell'ONU / **Unesco**.
4. Il parco è un attrattore **culturale / naturale**.
5. La Chiesa di San Marco a Venezia è un attrattore **culturale / naturale**.

3. Completa, scegliendo l'opzione esatta.

1. L'enogastronomia tipica della tua zona è un attrattore **culturale / naturale**.
2. La Galleria degli Uffizi di Firenze è un attrattore **culturale / naturale**.
3. Il turista italiano che si reca in Francia per vacanza deve avere **il passaporto / la carta di identità** come documento di riconoscimento.
4. Il clima è un attrattore **culturale / naturale**.
5. Il turista italiano che si reca negli Stati Uniti per vacanza deve avere **il passaporto / la carta di identità** come documento di riconoscimento.

4. Completa, scegliendo l'opzione esatta.

1. Una destinazione turistica deve essere **accessibile / non accessibile** per essere richiesta.
2. Il tour operator produce viaggi **a catalogo / su misura**.
3. Il tour organizer produce viaggi **a catalogo / su misura**.
4. Il turismo è regolamentato da leggi **nazionali / regionali**.
5. Lo Stato **interviene / non interviene** nella legislazione turistica.

B CONOSCO IL LESSICO SPECIFICO?

5. Costruisci le definizioni utilizzando i termini suggeriti.

1. Domanda turistica = *richiesta • prodotti turistici • prodotti non turistici*
2. Offerta turistica = *operatori turistici • servizi incoming • servizi outgoing*
3. Servizi incoming = *operatori turistici • turisti in entrata • Paese*
4. Servizi outgoing = *operatori turistici • turisti in uscita • Paese*
5. Turismo sostenibile e responsabile = *benessere dei residenti • rispetto dell'ambiente • sviluppo dell'economia*

6. Costruisci le definizioni utilizzando i termini suggeriti.

1. Attrattore = *bene naturale e culturale • motivazione di acquisto*
2. Patrimonio mondiale dell'Unesco = *elenco • beni e luoghi straordinari • tutela*
3. Tour operator = *impresa turistica • viaggi a catalogo*
4. Agenzia di viaggio = *impresa turistica • intermediazione*
5. Tour organizer = *impresa turistica • viaggi su misura*

C SO ELABORARE E APPLICARE I CONTENUTI CHE HO STUDIATO?

7. Rispondi alle domande utilizzando anche le parole chiave proposte.

1. Quali elementi dovrebbe avere il territorio in cui abiti per essere considerato una destinazione turistica?
attrattori • accessibilità • imprese
2. Quali attività turistiche rientrano nel turismo culturale? Quali di queste possono essere svolte nel tuo territorio?
enogastronomia • archeologia • religione
3. Quali attività turistiche rientrano nel turismo naturalistico? Quali di queste possono essere svolte nel tuo territorio?
ciclovie • ippovie • trekking
4. Che cosa si intende per accessibilità di una destinazione turistica?
raggiungibilità fisica • raggiungibilità burocratica • raggiungibilità economica
5. Un tuo amico che abita nel capoluogo di una regione che confina con la tua vuole venire nella tua città sabato prossimo. Scegli di utilizzare il treno. Quale itinerario gli proponi?
Collegati al sito web di Trenitalia, inserisci date e orario di andata e di ritorno e scegli un itinerario che gli permetta di arrivare per l'orario di pranzo.



D COMPRENDO IL TESTO?

8. Leggi attentamente l'articolo e svolgi le attività proposte.

IL TURISMO ENOGASTRONOMICO IN ITALIA

Il turismo enogastronomico può essere definito come "un viaggio dedicato alla scoperta dei sapori locali che porta ad acquisire il senso del luogo". Non è quindi il semplice acquisto di prodotti locali o il mangiare piatti tipici; è un turismo di esperienza, che dal cibo, dal vino, dalla birra conduce a una maggiore consapevolezza del luogo e della sua identità.

Il turista enogastronomico è un turista che ha svolto almeno un viaggio con pernottamento di cui l'enogastronomia ha rappresentato la principale ragione di viaggio. Questa definizione consente un riscontro reale dei risultati di questo tipo di turismo che sono decisamente in crescita.

Nel 2019, il 59% dei turisti italiani valuta come importante o importantissima la presenza di un'offerta enogastronomica e di esperienze tematiche. Ulteriori elementi considerati nel processo decisionale sono la qualità

delle produzioni, la sostenibilità di strutture ed eventi e la disponibilità di prodotti biologici.

Tuttavia, nel caso in cui la scelta sia in origine orientata verso una meta enogastronomica, questo aspetto viene contemplato e valutato insieme ad altri elementi. I più rilevanti risultano essere la bellezza del luogo, la sua cultura e le tradizioni. A ciò si aggiungono la presenza di attrazioni naturali e la qualità del paesaggio.

(Liberamente tratto da:
Sala&cucina, marzo 2019)



1. Sottolinea nel testo le parole difficili che non conosci; cerca il significato nel vocabolario e trascrivilo nel tuo quaderno.
2. L'articolo afferma che il turismo enogastronomico conduce a una maggiore consapevolezza del luogo e della sua identità. Che cosa significa secondo te?
3. Il turismo enogastronomico non è formato solo dalla degustazione o dall'acquisto di prodotti dell'enogastronomia locale. Quali altri elementi sono necessari per poter parlare di turismo enogastronomico?

MI VALUTO

1. Come valuto la difficoltà della prova da 1 a 10? (1 = molto semplice; 10 = molto difficile)
2. Dove ho trovato difficoltà?
3. Ho chiesto aiuto al docente? Sì No È stato utile? Sì No
4. Ho chiesto aiuto ai miei compagni di classe? Sì No È stato utile? Sì No
5. Che cosa mi propongo di fare per superare le difficoltà che ho incontrato?

STEP 2



E COSTRUISCO UN PRODOTTO TURISTICO

1. Tre giorni a Vipiteno

Alla fine dell'anno scolastico, vorresti andare a visitare Vipiteno in Trentino-Alto Adige, città aderente al Club *I Borghi più belli d'Italia*, con un tuo/a amico/a.

Le vostre richieste sono le seguenti:

- periodo: dal 24.06 al 27.06;
- sistemazione: camera doppia in un albergo****;
- trasporto: treno.

1. **Ricerca la posizione della destinazione.**

Collegati al motore di ricerca Google e ricerca una cartina geografica dell'Italia e le seguenti informazioni: in quale regione si trova Vipiteno? In quale provincia? Inserisci la/le cartina/e in un documento di testo. Sulla cartina dell'Italia traccia una linea che colleghi la tua città a Vipiteno. È tanto lontana?

2. **Ricerca le informazioni sulla destinazione.**

Collegati al motore di ricerca Google e fai una ricerca per parole chiave: *visitare Vipiteno*. Evita i risultati evidenziati con Ann., perché sono annunci pubblicitari. Scegli un sito web ufficiale. Raccogli le informazioni sulla destinazione in un documento di testo, inserendo le immagini che ritieni più significative ed emozionali.

3. **Ricerca gli attrattori enogastronomici.**

Collegati al motore di ricerca Google e fai una ricerca sui prodotti e piatti tipici di Vipiteno. Scegli un primo piatto, un secondo piatto e un dolce che vorresti assaggiare. Cerca la ricetta e le informazioni storiche di almeno uno di essi. Raccogli le informazioni sul documento word che hai già aperto. Quale souvenir tipico porteresti a casa per la tua famiglia?

4. **Ricerca le informazioni sull'alloggio.**

Per la prenotazione online dell'albergo, utilizza il sito di www.booking.com o www.hotel.com.

Scegli la destinazione.

Inserisci le date di arrivo e di partenza.

Inserisci il numero di persone dividendo gli adulti (> 18 anni) dai bambini.

Scegli un albergo a 4 stelle che sia vicino al centro del paese. Raccogli le informazioni sull'albergo e le immagini più significative e inseriscile nel documento di testo che hai già preparato.

5. Ricerca le informazioni sul trasporto.

A questo punto non rimane che prenotare il biglietto del treno!
Collegati al sito www.trenitalia.it e scegli l'itinerario più adatto per te.

Inserisci la località di partenza e di arrivo.

Inserisci la data di partenza e di ritorno indicando l'orario.

Compila la seguente tabella e ricopiala nel documento di testo che stai preparando.

	Luogo di partenza	Orario di partenza	Numero di cambi da effettuare	Luogo di arrivo	Orario di arrivo
Andata					
Ritorno					

6. Completa il documento di testo.

Organizza tutte le informazioni che hai raccolto nel documento di testo e rendile graficamente piacevoli. Il documento deve essere chiaro e fornire tutte le informazioni che vi serviranno per il viaggio.

2. Un viaggio nella mia meta ideale

Seguendo le stesse indicazioni dell'attività precedente, costruisci altri prodotti turistici in luoghi che ti piacerebbe visitare.



3. Un soggiorno nel mio territorio

Un tuo amico che abita in Francia ti viene a fare visita. Decidi di fargli conoscere la tua città o la zona in cui abiti. Segui le indicazioni e costruisci il prodotto turistico (*nome della tua città*) **bellissima!**

1. Apri un documento di testo dove inserirai tutte le informazioni sul tuo territorio.

2. Ricerca la posizione del tuo territorio.

Cerca una cartina geografica dell'Italia e indica dove si trova la città o il paese in cui abiti e, con un colore diverso, le città vicine che meritano di essere visitate. Inserisci tutto nel documento di testo.

3. Ricerca le informazioni sulla destinazione.

Ricerca due attrattori culturali e due naturalistici che vorresti far conoscere al tuo amico. Inserisci immagini e informazioni sintetiche nel documento di testo.

4. Ricerca gli attrattori enogastronomici.

Ricerca un prodotto e un piatto tipico del tuo territorio e proponili al tuo amico. Inserisci la ricetta, la storia del prodotto e del piatto tipico nel documento di testo.

5. Ricerca le informazioni sul trasporto.

Il tuo amico arriverà all'aeroporto più vicino e dovrà raggiungere la tua città in treno. Collegati al sito web trenitalia.it o italotreno.it e scegli il percorso e l'orario più adatti. Riporta tutte le informazioni nel documento di testo.

6. Completa il documento di testo.

Organizza tutte le informazioni che hai raccolto nel documento di testo e rendile graficamente piacevoli.



PROPOSTE DI COLLEGAMENTI PLURIDISCIPLINARI

1. TURISMO E TERRITORIO

AREA GENERALE COMUNE A TUTTI GLI INDIRIZZI

Asse dei linguaggi

Italiano

- Selezionare e ricavare informazioni dal testo
- Scrivere testi di tipo diverso

Inglese

- Lessico specifico in lingua

Asse storico sociale

Storia, Geografia

- Conoscere il territorio

Diritto ed economia

- La Costituzione e la tutela del territorio
- I documenti di riconoscimento del turista

AREA DI INDIRIZZO

Asse dei linguaggi

Seconda lingua straniera

- Lessico specifico in lingua

Asse scientifico, tecnologico e professionale

TIC

- Uso del web per la ricerca di informazioni

Lab. Serv. Enogast. Cucina

- I prodotti tipici del territorio

Lab. Serv. Enogast. Bar-sala e vendita

- I vini del territorio



Ricorda...

2. LE PROFESSIONI TURISTICHE

Accoglienza, disponibilità e competenza

- ▶ Il turismo coinvolge **molte figure professionali**, alcune delle quali sono regolamentate da leggi regionali che richiedono il sostenimento di un esame di abilitazione.
- ▶ Per qualsiasi lavoro nell'ambito turistico, e non solo, è fondamentale saper interagire con gli altri, saperli accogliere e trattare per fidelizzarli all'azienda per cui si lavora. La **disponibilità** verso le richieste del cliente, la **cortesìa** nel cercare di soddisfarle e la **competenza** nel trovare le soluzioni adatte sono alla base delle professioni turistiche.

Le figure professionali

- ▶ Secondo l'**art. 6 del Codice del Turismo** (D.Lgs. 79/2011) sono "professioni turistiche quelle attività, aventi a oggetto la prestazione di servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di ospitalità, assistenza, accompagnamento e guida, diretti a consentire ai turisti la migliore fruizione del viaggio e della vacanza, anche sotto il profilo della conoscenza dei luoghi visitati".
- ▶ Rientrano tra le **professioni turistiche**:
 - l'accompagnatore turistico;
 - l'addetto al front office alberghiero;
 - l'addetto all'accoglienza nei parchi tematici;
 - l'agente di viaggio;
 - l'animatore turistico;
 - l'assistente di volo;
 - la guida turistica.

L'accompagnatore turistico

- ▶ Si occupa di **accogliere e accompagnare** persone singole o gruppi di turisti nei viaggi sul territorio nazionale e all'estero, in base ai programmi predisposti dagli organizzatori del viaggio. **Fornisce assistenza** ai turisti per tutti gli adempimenti burocratici e amministrativi. **Accompagna gli ospiti** nelle escursioni, affiancandosi alle guide turistiche; provvede alla **sistemazione** dei clienti negli alberghi; gestisce **richieste e reclami** dei clienti; favorisce l'armonia all'interno del gruppo.



- ▶ **L'identikit**: Comprensivo e disponibile • Sorridente e solare • Accurato, informato e organizzato • Energico e dinamico • Formale ma socievole • Paziente e con uno spiccato autocontrollo • Capace di leadership.

L'addetto al front office alberghiero

- ▶ Il **receptionist** è la figura chiave delle strutture ricettive. Il suo ruolo è complesso perché **interviene in molte fasi del soggiorno del cliente**. È il receptionist che dà il benvenuto agli ospiti, che fornisce loro suggerimenti e informazioni sul luogo di soggiorno, che assegna le camere e che ha un ruolo di responsabilità anche negli adempimenti normativi legati agli arrivi degli ospiti e nella gestione dei reclami o dei disagi verificatisi o comunicati alla reception. Se la struttura ricettiva dispone di sale per convegni e congressi, si occupa anche del servizio prenotazioni di questi spazi.
- ▶ **L'identikit**: Sorridente e socievole • Empatico e assertivo • Dotato di autocontrollo • Disponibile e paziente • Composto e pacato • Professionale e competente • Organizzato e preciso.

L'addetto all'accoglienza nei parchi tematici

- ▶ I parchi tematici si differenziano a seconda dei contenuti, della collocazione e del soggetto su cui si basano: parchi di divertimento, parchi acquati-



ci, parchi zoologici, parchi culturali ecc. L'addetto all'accoglienza fornisce tutte le **informazioni** che possono aiutare l'ospite nell'utilizzo della struttura (mappe, promozioni, particolari intrattenimenti); fornisce informazioni sul territorio e sui trasporti per raggiungere il parco, le stazioni/aeroporto o il centro cittadino e a volte si occupa anche della prenotazione delle strutture ricettive per gli ospiti.

- **L'identikit:** Curato e ordinato • Sorridente e cordiale • Paziente e disponibile • Riservato e generalmente formale • Spigliato • Preciso ed eloquente.

L'agente di viaggio

- L'agente di viaggio è una figura professionale molto affascinante, ma anche molto complessa. Alla base del suo lavoro c'è la fiducia che il cliente gli riconosce, e conquistare la fiducia è il frutto di un lungo e costante lavoro. L'agente di viaggio **accoglie e gestisce il cliente** in tutte le fasi della vendita del prodotto turistico: individua le richieste e le esigenze del cliente e le traduce in proposte di viaggio; formula preventivi e gestisce i rapporti con i fornitori dei servizi turistici; fornisce le informazioni legate alle destinazioni e alle normative di ingresso nei vari Paesi.
- **L'identikit:** Socievole e dinamico • Molto preciso e attento • Paziente e disponibile verso il cliente • Capace di ascoltare attivamente, raccogliendo ed elaborando informazioni • Dotato di capacità di problem-solving.

L'animatore turistico

- L'animatore turistico si occupa di **organizzare il divertimento e l'intrattenimento** degli ospiti di un villaggio o di una località di vacanza. Questa professione si svolge nei villaggi turistici, negli alberghi, sulle spiagge, nelle navi da crociera e nelle destinazioni turistiche in generale. L'animatore è colui che organizza tornei, propone giochi per bambini, organizza feste, escursioni e spettacoli musicali, intrattiene i turisti con la sua simpatia. Collabora con il suo staff alla stesura del programma di animazione, definendo anche orari e spazi destinati alle varie attività.
- **L'identikit:** Dinamico ed energico • Spigliato • Divertente • Solare e socievole • Creativo • Coinvolgente • Informale • Magari un po' insistente, ma mai invadente • Attento alle esigenze e alle reazioni delle persone che si trova di fronte.

L'assistente di volo

- L'assistente di volo (**hostess** al femminile o **steward** al maschile) accoglie i passeggeri a bordo dell'aereo e li conta, controllando che abbiano posizionato correttamente i bagagli a bordo. Gestisce le operazioni di imbarco e sbarco dei passeggeri, illustrando le norme di sicurezza e controllando la corretta applicazione delle stesse (cinture allacciate, posizione dello schienale in fase di decollo e atterraggio ecc.). Fornisce assistenza ai passeggeri anche a livello emotivo, se necessario. Serve cibi e bevande, gestendo tutti i servizi commerciali a bordo.
- **L'identikit:** Curato nell'aspetto • Formale • Cortese e sorridente • Disponibile e paziente • Dotato di grande autocontrollo • Organizzato e metodico • Comprensivo e dotato di tatto • Dotato di grande spirito di adattamento.

La guida turistica

- La guida turistica **accompagna** singoli viaggiatori o gruppi nella visita di siti di interesse culturale, di strutture museali o di percorsi urbani, eventualmente affiancandosi all'accompagnatore turistico, illustrando le particolarità storiche, culturali, archeologiche e naturalistiche legate all'itinerario (anche in lingua straniera). Definisce e organizza i tempi della giornata dedicati alle visite. La professione richiede uno studio e un approfondimento continuo delle conoscenze, soprattutto del territorio in cui si opera.
- **L'identikit:** Socievole ed estroverso • Perspicace nell'intuire lo stato d'animo delle persone vicine • Adattabile alle persone con cui interagisce • Colto e informato • Affidabile e attento alle esigenze degli altri • Capace di catturare l'attenzione del gruppo.



Verifichiamo le conoscenze, le abilità e le competenze

STEP 1



A RICORDO QUELLO CHE HO STUDIATO?

1. Completa, scegliendo l'opzione esatta.

1. L'accompagnatore turistico **lavora** / **non lavora** in collaborazione con la guida turistica.
2. L'assistente di volo **si occupa** / **non si occupa** anche dei servizi commerciali sull'aereo.
3. La guida turistica fornisce informazioni storiche, archeologiche e naturalistiche **anche** / **solo** in lingua straniera.
4. L'**accompagnatore** / **animatore** turistico si occupa dell'intrattenimento e del divertimento degli ospiti di un'impresa o di una destinazione turistica.
5. L'**addetto al front office** / **agente di viaggio** fornisce le informazioni legate alle destinazioni e alle normative di ingresso nei vari Paesi.

B CONOSCO IL LESSICO SPECIFICO?

2. Costruisci le definizioni utilizzando i termini suggeriti.

1. Guida turistica = *singoli viaggiatori o gruppi* • *informazioni storiche, archeologiche e naturalistiche*
2. Accompagnatore turistico = *assistenza burocratica* • *programmi di viaggio predefiniti dai tour operator*
3. Animatore turistico = *intrattenimento e divertimento degli ospiti* • *strutture e destinazioni turistiche*

C SO ELABORARE E APPLICARE I CONTENUTI CHE HO STUDIATO?

3. Rispondi alle domande utilizzando anche le parole chiave proposte.

1. Quale collaborazione ci può essere tra l'accompagnatore turistico e la guida turistica?
visite guidate • *accompagna* • *spiega*
2. Qual è il ruolo dell'agente di viaggio?
esigenze dei clienti • *destinazione adatta* • *preventivo*
3. Qual è il ruolo dell'addetto all'accoglienza nei parchi tematici?
accoglienza • *informazioni* • *prenotazioni*



D COMPRENDO IL TESTO?

4. Leggi attentamente l'articolo e svolgi le attività proposte.

DIVENTARE GUIDA TURISTICA IN ITALIA

Fare la guida turistica è il tuo sogno nel cassetto e vorresti l'abilitazione per questa professione? Per partecipare al bando occorre avere determinati requisiti: possedere la cittadinanza italiana o, se stranieri, possedere la cittadinanza di un altro Stato membro dell'Unione Europea, avere almeno 18 anni e avere conseguito un diploma che permetta l'accesso all'Università.

A questo punto dovrai solo presentare la domanda di partecipazione entro la data di scadenza fissata dal bando della tua Provincia/Regione e iniziare a prepararti all'esame per l'abilitazione.

In cosa consisterà questo esame?

Vi saranno in totale tre prove:

- una prova scritta: la prova scritta consta di 50 domande a risposta multipla su "tecnica e organizzazione e legislazione turistica", valutazioni di casi pratici sulla gestione dei gruppi;



- due prove orali: una prova orale in italiano sugli stessi argomenti della prova scritta e una prova orale in lingua straniera atta a verificare la conoscenza del candidato di una seconda lingua. La competenza linguistica richiesta è quella relativa al livello "intermedio B2".

Desideri che siano le vacanze la tua professione? Il tuo futuro potrebbe allora proprio essere nel ruolo di guida turistica.

(Liberamente tratto da: Circuitolavoro.it)

1. Sottolinea le parole difficili che non conosci; cerca il significato nel vocabolario e trascrivilo nel tuo quaderno.
2. Consulta il sito web della tua Provincia/Regione e verifica se per l'anno in corso sono previsti esami di abilitazione alla professione di guida turistica, oppure verifica l'ultimo bando uscito. Quando sono previste le prove, oppure quando sono state effettuate?
3. Quali sono le materie previste?

MI VALUTO

1. Come valuto la difficoltà della prova da 1 a 10? (1 = molto semplice; 10 = molto difficile)
2. Dove ho trovato difficoltà?
3. Ho chiesto aiuto al docente? Sì No È stato utile? Sì No
4. Ho chiesto aiuto ai miei compagni di classe? Sì No È stato utile? Sì No
5. Che cosa mi propongo di fare per superare le difficoltà che ho incontrato?
.....

STEP 2

E LE PROFESSIONI TURISTICHE

1. Completa la tabella indicando con una crocetta le caratteristiche che più si avvicinano al tuo carattere

Conta le crocette e scopri la professione più adatta a te.

ADDETTO AL FRONT OFFICE	Ho questa caratteristica? <i>Indica con una crocetta le caratteristiche che riconosci in te.</i>	GUIDA TURISTICA	Ho questa caratteristica? <i>Indica con una crocetta le caratteristiche che riconosci in te.</i>	ANIMATORE TURISTICO	Ho questa caratteristica? <i>Indica con una crocetta le caratteristiche che riconosci in te.</i>
Sorridente e socievole	<input checked="" type="checkbox"/>	Socievole ed estroverso	<input checked="" type="checkbox"/>	Dinamico ed energetico	<input checked="" type="checkbox"/>
Empatico e assertivo	<input checked="" type="checkbox"/>	Perspicace nel percepire lo stato d'animo delle persone vicine	<input checked="" type="checkbox"/>	Spigliato	<input checked="" type="checkbox"/>
Dotato di autocontrollo	<input checked="" type="checkbox"/>	Adattabile alle persone con cui interagisce	<input checked="" type="checkbox"/>	Divertente	<input checked="" type="checkbox"/>
Disponibile e paziente	<input checked="" type="checkbox"/>	Affidabile e attento alle esigenze degli altri	<input checked="" type="checkbox"/>	Attento alle esigenze e alle reazioni delle persone che si trova di fronte	<input checked="" type="checkbox"/>
Composto e pacato	<input checked="" type="checkbox"/>	Capace di catturare l'attenzione del gruppo	<input checked="" type="checkbox"/>	Coinvolgente	<input checked="" type="checkbox"/>
Professionale e competente	<input checked="" type="checkbox"/>	Eloquente e chiaro	<input checked="" type="checkbox"/>	Informale	<input checked="" type="checkbox"/>
Organizzato e preciso	<input checked="" type="checkbox"/>	Empatico	<input checked="" type="checkbox"/>	Magari un po' insistente, ma mai invadente	<input checked="" type="checkbox"/>
Totale crocette		Totale crocette		Totale crocette	

La figura professionale più adatta a me è



2. Comprendere il testo. Il bando per l'abilitazione

Un bando per l'abilitazione all'esercizio della professione di accompagnatore turistico contiene, tra l'altro, l'articolo che segue.

Leggi attentamente e svolgi le attività proposte.

Art. 1 - Requisiti per ammissione esami di abilitazione professione Accompagnatore Turistico

Nella domanda di ammissione dovrà essere dichiarato sotto personale responsabilità, e a **pena esclusione**, il possesso dei seguenti requisiti:

- a) cittadinanza italiana o di altro Stato membro dell'Unione europea. Sono equiparati i cittadini extracomunitari che hanno regolarizzato la loro posizione ai sensi del decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286 (Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero);
- b) maggiore età;
- c) idoneità psicofisica;
- d) diploma di scuola media superiore. Per i titoli di studio conseguiti all'estero occorre certificato di equipollenza dalla competente autorità italiana;
- e) conoscenza di almeno due lingue straniere;
- f) non aver riportato condanne penali che comportino l'interdizione, anche temporanea, all'esercizio della professione, salvo che non sia intervenuta la riabilitazione.

1. Sottolinea le parole che non conosci e cerca il loro significato nel dizionario, anche online.
2. Costruisci una tabella in word, excel o programmi equivalenti, riportando le parole che hai sottolineato e il loro significato.
3. Costruisci una seconda tabella che evidenzi i requisiti che hai già, quelli che devi ancora conseguire e quando prevedi di conseguirli per partecipare all'esame.



PROPOSTE DI COLLEGAMENTI PLURIDISCIPLINARI

2. LE PROFESSIONI TURISTICHE

AREA GENERALE COMUNE A TUTTI GLI INDIRIZZI

Asse dei linguaggi	Italiano	→ Comprensione di testi di tipo diverso
	Inglese	→ Lessico specifico in lingua
Asse storico sociale	Diritto ed economia	→ Lettura/analisi di bandi per l'ammissione e il sostenimento degli esami di abilitazione alle professioni turistiche

AREA DI INDIRIZZO

Asse dei linguaggi	Seconda lingua straniera	→ Lessico specifico in lingua
Asse scientifico, tecnologico e professionale	TIC	→ Utilizzo di word ed excel o programmi equivalenti per la costruzione di tabelle di sintesi