

I.S.I.S. - L.Einaudi - A.Ceccherelli-Piombino
Prot. 0013044 del 26/11/2021
(Entrata)



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Dipartimento per il sistema educativo di istruzione e formazione

Direzione generale per gli ordinamenti scolastici e la valutazione del sistema nazionale di istruzione

1. TITOLO DEL PROGETTO

A SPASSO PER IL MONDO

2. DATI DELL'ISTITUTO CHE PRESENTA IL PROGETTO

Istituto:	ISIS EINAUDI-CECCHERELLI
Codice Meccanografico:	
Indirizzo:	Viale Michelangelo – 57025 PIOMBINO (LI)
Tel./ Fax	0565 227401 – 0565 49465
e - mail	
Dirigente Scolastico	Prof. CARLO MACCANTI

3. ISTITUTI SCOLASTICI ADERENTI ALLA EVENTUALE RETE

Istituto	Codice Meccanografico

**4. IMPRESE / ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA, PARTNER PUBBLICI, PRIVATI
ETERZO SETTORE**

Denominazione	Indirizzo
Agenzia di Viaggi "Tuscany 4 me" (azienda madrina)	57027 San Vincenzo
Agriturismo "Il Diavolino"	57028 Suvereto
Camping-Villaggio "Orizzonte"	57025 Piombino
Cescot	57025 Piombino
Etruriatur	57025 Piombino
FAI	20018 Milano
Parchi Val di Cornia Spa	57025 Piombino
Park Albatros	57027 San Vincenzo
Park Hotel "I Lecci"	57027 San Vincenzo
Pubblica Assistenza	57025 Piombino
Orto Primo Fiore	57021 Campiglia Marittima
Rangiroa Viaggi	57027 San Vincenzo
Riva degli Etruschi	57027 San Vincenzo
Tenuta "Poggio Rosso"	57025 Populonia
Terme di Caldana	57021 Venturina
Wild Viaggi	58025 Piombino
Hotel moderno	57025 Piombino
Into the wild	57025 Piombino
Calidario S.r.l.	57025 Piombino
Lilli e il vagabondo	57025 Piombino
Hotel Esperia	57025 Piombino
Wine Bar	57028 Suvereto
Comune di Suvereto	57028 Suvereto
Comune di Campiglia	57021 Campiglia
Hotel Centrale	57025 Piombino
Altre aziende turistiche sul territorio da contattare in itinere	

5. ABSTRACT DEL PROGETTO (CONTESTO DI PARTENZA, OBIETTIVI E FINALITA' IN COERENZA CON I BISOGNI FORMATIVI DEL TERRITORIO, DESTINATARI, ATTIVITA', RISULTATI E IMPATTO)

Il Progetto **"A SPASSO PER IL MONDO"** è indirizzato ad alunni frequentanti il Terzo anno dell'Istituto Tecnico Commerciale - indirizzo TURISTICO, nell'ambito del percorso triennale di alternanza fra la scuola e il mondo del lavoro, disciplinato dalla legge 107 del 13 luglio 2015.

I PCTO sono una metodologia didattica- formativa, attuata e valutata dalla scuola in collaborazione con le imprese e ha una grande valenza orientativa. Questa attività ha lo scopo di avvicinare gli studenti alla realtà lavorativa, integrando teoria e pratica, con una durata di almeno 150 ore per alunno nell'ultimo triennio del percorso di studi.

I profili professionali in uscita dall'indirizzo TURISTICO si caratterizzano per essere quelli tra i più richiesti dal mondo del lavoro, in quanto afferiscono al settore considerato trainante per il futuro dell'economia del nostro Paese e devono quindi adeguarsi il più possibile alle esigenze occupazionali del mondo del lavoro e delle professioni. Per questo una corretta gestione dei percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, può ridurre il gap tra la formazione teorica e le esigenze pratiche richieste in ambito professionale.

Un valido sostegno verrà dato dalle organizzazioni presenti nel comprensorio, con le quali l'Istituto intrattiene rapporti di collaborazione da alcuni anni e che sono indicati nella sopracitata tabella n° 4. Tali enti infatti sosterranno l'iniziativa formativa, accogliendo gli studenti nelle loro strutture fornendo informazioni, dati statistici di rilevanza turistica, ma soprattutto dando loro la possibilità di mettere in pratica la teoria acquisita a scuola.

La naturale vocazione turistica della Toscana infatti, è ormai ampiamente riconosciuta, poiché dispone di risorse naturalistiche, storico-artistiche, culturali e gastronomiche di primo piano, senza dimenticare naturalmente la necessità, in questo territorio, di diversificare l'economia, troppo condizionata dalla presenza dell'industria siderurgica in crisi da anni.

Il progetto del P.C.T.O. punta ad introdurre nell'attività didattica uno strumento di supporto alla formazione dei giovani impegnati sia nell'attività scolastica che in quella pratica delle aziende accoglienti.

L'attività svolta durante il Pcto consente agli allievi di prepararsi adeguatamente all'applicazione di tutte le tecniche di produzione e vendita dei servizi turistici, semplici e complessi; inoltre tale esperienza favorisce lo sviluppo dello spirito d'iniziativa, del senso di responsabilità e delle capacità organizzative dei giovani, oltre a rappresentare un'occasione di arricchimento professionale per i docenti, che potranno avere un rapporto più stretto ed incisivo con il mondo del lavoro, ricevere gli input necessari per orientare meglio l'azione formativa.

Gli studenti miglioreranno le competenze specifiche e trasversali indispensabili a conoscere e comprendere attività professionali applicate ad ambiti specifici del mondo del lavoro è, dunque, la priorità a cui si riferisce questo progetto. Suoi obiettivi fondamentali saranno quindi i seguenti:

- sviluppare nei giovani l'attitudine a costruire percorsi di studio e lavoro, coerenti con la conoscenza delle realtà produttive e di ricerca scientifica del territorio, attraverso percorsi strutturati e integrati con il curriculum dello studente;
- ridurre la distanza fra mondo della scuola e quello del lavoro e della ricerca, attraverso la reciproca transizione di proposte formative e la costruzione di un curriculum scolastico integrato;
- sviluppare le competenze professionali dei docenti e dei soggetti coinvolti nei percorsi di PCTO attraverso modalità di progettazione coerente e flessibile.

- far sviluppare competenze relazionali, comunicative ed organizzative;
- imparare a lavorare in team verso un obiettivo comune;
- far conoscere la realtà produttiva e la vocazione economica del proprio territorio, per favorirne lo sviluppo culturale economico e la sua valorizzazione e per incoraggiare gli studenti a non migrare altrove.
- Infine il progetto è in grado di determinare una ricaduta positiva sull'ordinaria attività scolastica, poiché favorisce la messa in pratica delle abilità linguistiche (alcuni pacchetti potranno essere destinati ad utenti stranieri), delle conoscenze giuridiche, amministrative, informatiche e storico-artistiche, già oggetto di studio nell'indirizzo turistico.

6. STRUTTURA ORGANIZZATIVA, ORGANI E RISORSE UMANE COINVOLTI:

A) STUDENTI

Il Progetto qui descritto si rivolge agli alunni della classe terza dell'Istituto Tecnico Commerciale - Indirizzo TURISTICO, per un totale di 25 alunni coinvolti.

B) COMPOSIZIONE DEL CTS/ CS –DIPARTIMENTO/I COINVOLTO/I

Il Comitato Tecnico Scientifico (CTS) di cui si avvarrà l'Istituto per lo svolgimento dei compiti ad esso assegnati, è così composto:

Membri di diritto:

Dirigente Scolastico (DS)

Responsabile di Sede

Direttore Generale dei Servizi Amministrativi (DSGA)

Presidente del Consiglio di Istituto (CDI)

Analista dei Fabbisogni Formativi

Membri interni

Referenti PCTO

Referenti Orientamento (in ingresso e in uscita)

Funzioni Strumentali

Membri esterni (afferenti alle organizzazioni del mondo del lavoro ed agli enti locali):

Operatori turistici

Operatori scuola

Amministrazione comunale

Comitati di organizzazione eventi

C) COMPITI, INIZIATIVE/ATTIVITA' CHE SVOLGERANNO I CONSIGLI DI CLASSE INTERESSATI

I Consigli di Classe, informati sul progetto di PCTO, verranno coinvolti (nelle persone dei docenti della classe) in modo tale da garantire uno stretto legame tra i contenuti che si andranno sviluppare nei percorsi di PCTO e i contenuti disciplinari di ogni materia, sia dell'area di indirizzo che di quella generale; individueranno le modalità di realizzazione dei percorsi; progetteranno le attività da svolgere ai sensi della normativa vigente; valuteranno l'efficacia e la coerenza del percorso di alternanza da parte dello studente coinvolto. I contenuti operativi dei percorsi saranno esplicitati con l'uso della modulistica preparata dalla Funzione Strumentale PCTO. Questo al fine di massimizzare i risultati, valutabili in termini di competenze acquisite, che gli alunni andranno a sviluppare durante lo svolgimento di tali percorsi.

Per raggiungere tale obiettivo, i docenti tutor interni, interfaccia tra la realtà scolastica e quella del mondo del lavoro e della produzione, svolgeranno un ruolo fondamentale.

D) COMPITI, INIZIATIVE, ATTIVITÀ CHE I TUTOR INTERNI ED ESTERNI SVOLGERANNO IN RELAZIONE AL PROGETTO

I tutor interni, individuati uno per classe, coinvolti nella progettazione, ma soprattutto nella realizzazione delle attività in regime di alternanza, hanno come obiettivo di lavoro quello di assicurare ad ogni alunno il raggiungimento degli esiti di apprendimento individuati nel progetto formativo che sarà allegato ad una convenzione.

Il legame tra tutor interni e tutor esterni, individuati in funzione del tipo di attività che gli alunni andranno a svolgere, sarà stretto e costante. Lo svolgimento delle funzioni svolte dal tutor esterno risulta essere fondamentale per garantire l'efficacia di tali percorsi, soprattutto in considerazione del fatto che il tutor esterno rappresenta, per gli alunni impegnati in questo progetto, la prima interfaccia esterna tra il mondo della scuola e il mondo del lavoro con la quale essi si andranno a confrontare.

TUTOR INTERNI

Il tutor interno, Prof Antonio Scarpelli, scelta dal Consiglio di Classe, svolge le funzioni a lei assegnate in conformità a quanto indicato nella Guida Operativa . E più precisamente elabora il percorso formativo conformemente alle linee guida previste dalla legge 13 luglio 2015, n°107, assiste e guida lo studente nel percorso di PCTO e ne verifica il corretto svolgimento, monitora le attività e affronta le eventuali criticità che dovessero emergere dalle stesse, informa gli organi scolastici preposti (Dirigente Scolastico, Dipartimenti, Collegio dei Docenti e aggiorna il Consiglio di classe sullo svolgimento dei percorsi, anche ai fini dell'eventuale riallineamento della classe.)

TUTOR ESTERNI

I Tutor esterni saranno individuati all'interno delle imprese ospitanti o dai singoli soggetti che erogheranno servizi di Alternanza e rappresenteranno il vero primo contatto degli allievi con il mondo del lavoro. Le loro funzioni sono anche esse indicate nella Guida Operativa citata nella nota in calce alla pagina precedente.

7. RUOLO DELLE STRUTTURE OSPITANTI NELLA FASE DI PROGETTAZIONE E DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE DALLE CONVENZIONI

Il progetto di PCTO prevede non solo uno o più periodi di stage/tirocinio presso strutture ospitanti, ma anche la possibilità di attivare una serie di attività preliminari, precedenti a tali esperienze che saranno svolte presso le imprese private, con la stretta collaborazione fra tutor interni ed esterni.

Agli alunni sarà fornito un corso sulla sicurezza sui luoghi di lavoro della durata di 4 ore, al termine del quale verrà rilasciata opportuna documentazione di frequenza al corso.

Seguiranno 1 uscita didattica di orientamento, della durata di 6 ore, nei luoghi identificati precedentemente dal Consiglio di Classe di concerto col CTS.

Attività di stage/tirocinio formativo curricolare in aziende.

Le attività di stage/tirocinio saranno assegnate agli alunni in funzione:

- dell'indirizzo di studi frequentato.
- delle attitudini o preferenze dell'alunno, per favorire i processi di personalizzazione del percorso.
- della necessità che i periodi di apprendimento in contesto lavorativo siano improntati acriteri di gradualità e progressività.

In particolare i soggetti ospitanti dovranno:

- essere in possesso di spazi adeguati per consentire l'esercizio delle attività previste dalla convenzione di PCTO
- avere la disponibilità di attrezzature idonee per l'esercizio delle attività previste dalla convenzione, in regola con le norme vigenti in materia di verifica e collaudo tecnico, tali da garantire, per ogni studente, un'esperienza adeguata e diretta al processo di lavoro in condizioni di sicurezza.
- avere nel loro organigramma personale qualificato in grado di svolgere l'attività di TUTOR in collaborazione con l'istituzione scolastica
- piano di sicurezza con le indicazioni dei rischi.

Le principali figure professionali di riferimento sono:

Il tutor esterno indicato nella convenzione tra il nostro Istituto e la struttura ospitante, si occuperà di sviluppare negli alunni in stage/tirocinio, le competenze (tra quelle in elenco) utili alla realizzazione del progetto indicando, in un'apposita scheda predisposta dal nostro Istituto, il relativo livello di acquisizione.

8. RISULTATI ATTESI DALL'ESPERIENZA DI ALTERNANZA IN COERENZA CON I BISOGNI DEL CONTESTO.

L'attività di PCTO rappresenta uno strumento utile per aiutare i giovani ad acquisire spirito di iniziativa nel mondo del lavoro con gli strumenti cognitivi di base in campo turistico e si considera come uno strumento di orientamento delle scelte degli studenti che, anche dopo il percorso universitario, hanno l'aspirazione ad essere inseriti in una realtà aziendale.

L'operatore turistico infatti è in grado di promuovere e valorizzare l'offerta turistica del territorio, di fornire informazioni e consigli per orientare la scelta dei turisti e di gestire la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva e con i fornitori/intermediari (agenti di viaggio e T.O.).

I risultati attesi dall'esperienza di alternanza sono in perfetta coerenza con le priorità e i traguardi indicati nel Rapporto di Autovalutazione (RAV) predisposto dall'Istituto.

9. AZIONI, FASI E ARTICOLAZIONI DELL'INTERVENTO PROGETTUALE

Gli allievi introdotti nelle varie agenzie turistiche saranno chiamati all'organizzazione di viaggi e soggiorni "tutto compreso", escursioni e visite in città, transfers e incentive tours. Inoltre nei casi di PCTO svolto in strutture ricettive quali hotel, residence, terme e strutture comunali come i parchi archeologici e naturalistici... dovranno organizzare l'attività ricettiva utilizzando le competenze linguistiche e di economia aziendale acquisite durante il percorso scolastico.

1 fase - introduzione

In questa fase si prevede un incontro tra tutti gli alunni impegnati nel progetto per presentare i contenuti e gli obiettivi del percorso di Alternanza Scuola Lavoro.

Seguiranno una serie di incontri (per un totale di 4 ore totali) in cui verranno affrontati i temi della sicurezza sul lavoro. Al termine degli incontri verrà somministrato un test di valutazione che, se positivo negli esiti, darà loro diritto a ricevere un attestato di frequenza rilasciata da soggetto abilitato alla tenuta di tali corsi.

2. fase – definizione del compito

Il percorso di alternanza mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi, a fronte dei quali verranno assegnati agli alunni specifici compiti:

- E) Collegare la formazione in aula con l'esperienza pratica in ambienti operativi reali
- F) Favorire l'orientamento dei giovani valorizzandone le vocazioni personali
- G) Arricchire la formazione degli studenti con l'acquisizione di competenze spendibili nel mercato del lavoro
- H) Realizzare un collegamento fra l'istituzione scolastica, il mondo del lavoro e la società attraverso la progettazione integrata dei percorsi

3 fase: processo

Agli alunni verrà somministrata una formazione teorica sulle seguenti discipline, differenziata in base ai profili di riferimento:

- Lingua italiana
- Lingua Inglese
- Lingua francese
- Lingua tedesca
- Storia dell'arte
- Storia dell'Europa e del Mondo
- Geografia (economica, antropica e fisica)
- Economia aziendale
- Diritto

.....
.....

4 fase: risorse interne

Per la realizzazione del progetto di Alternanza, l'Istituto EINAUDI-CECCHERELLI metterà a disposizione laboratori linguistici, di informatica, aula video e LIM.

5 fase: valutazione

La valutazione dei percorsi di Alternanza avverrà attraverso la compilazione, da parte delle imprese ospitanti, di una scheda predisposta dall'Istituto contenente l'elenco delle competenze che il singolo allievo andrà a sviluppare durante tali esperienze e che si rifanno a quanto indicato nelle

Linee guida riferite ai tecnici dei servizi turistici e di accoglienza

Oggetto di valutazione saranno, come già detto, anche la partecipazione alle attività di informazione sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché l'impegno profuso dagli allievi durante le attività di orientamento e durante gli eventi organizzati dall'Istituto. A questo scopo saranno predisposte griglie di osservazione.

10. DEFINIZIONE DEI TEMPI E DEI LUOGHI

mese	Attività	n. ore	n. giorni	sede	note
	Introduzione al progetto	2		istituto	
novembre	corso sicurezza sui luoghi di lavoro	4	1	Istituto	attività diurna o pomeridiana
	TOTALI DEL MESE per alunno	6	1		

Dicembre					
Gennaio	Storia dell'Arte	20	10	Istituto	Attività diurna
	TOTALI DEL MESE per alunno	20	10		

Febbraio	Diritto	12	12	Istituto	Attività diurna
	TOTALI DEL MESE per alunno	12	12		

Economia Aziendale	20	10	Istituto	Attività diurna
Inglese	10	10	Istituto	Attività diurna
Francese	10	10	Istituto	Attività diurna
Tedesco	10	10	Istituto	Attività diurna

Mar/Apr	1 uscita sul territorio	6	1	Esterna	Attività diurna
---------	-------------------------	---	---	---------	-----------------

	Stage/tirocinio classe III	50		Esterna	
	Stage/ tirocinio classe IV /V	100		Esterna	

11. INIZIATIVE DI ORIENTAMENTO

Attività previste	Modalità di svolgimento
Durante l'anno scolastico i tutor di classe individueranno sulla base delle attitudini e delle esigenze formative espresse dagli alunni e dalle famiglie, la struttura ospitante più adatta ad ogni singolo allievo.	Sia le attività teoriche che i percorsi di stage/tirocinio del terzo anno sono a carattere prevalentemente formativo per lo sviluppo delle competenze trasversali utili ad un primo approccio al mondo del lavoro e all'istruzione terziaria, universitaria e non.

12. PERSONALIZZAZIONE DEI PERCORSI

Attività previste	Modalità di svolgimento
Uscite sul territorio	Gli alunni effettueranno uscite nel territorio in funzione delle caratteristiche dell'indirizzo e delle imprese disponibili
Stage/tirocini	Gli alunni potranno scegliere, in funzione delle proprie attitudini ed i propri interessi, le competenze da sviluppare in azienda, purchè attinenti a quelle previste dal progetto.

13. ATTIVITÀ LABORATORIALI

Durante il percorso di Alternanza gli alunni effettueranno ricerche in attività laboratoriale in economia aziendale e nei laboratori linguistici

14. UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE, STRUMENTAZIONI INFORMATICHE, NETWORKING

Il percorso di PCTO verrà effettuato utilizzando prevalentemente le nuove tecnologie informatiche. In particolare sarà diffuso l'utilizzo di Internet per ricerche e produzione di materiale.

Le nuove tecnologie verranno utilizzate anche per gestire aspetti organizzativi, ad esempio tutte le aziende, presso le quali sono indirizzati gli studenti, potranno essere contattati via mail, come, per esempio, l'invio tramite mail di tutta la documentazione necessaria al buon andamento dell'iniziativa formativa.

Agli alunni potrà essere sottoposto il questionario di valutazione dell'esperienza in modalità online, in modo tale da avere immediatamente la percezione della bontà del progetto, così come valutato dai destinatari dello stesso.

Sempre attraverso le nuove tecnologie si potrà tenere memoria delle presenze/assenze degli allievi ai percorsi, in modo tale da avere l'evidenza delle ore effettivamente frequentate, anche ai fini della validità di tali percorsi formativi.

15. MONITORAGGIO DEL PERCORSO FORMATIVO E DEL PROGETTO

Per quanto riguarda il monitoraggio del percorso formativo, si rimanda a quanto indicato nel DM 16 giugno 2015 n 435, art. 39 che disciplina il monitoraggio dell'andamento e delle ricadute delle attività progettuali relative al PCTO.

16. VALUTAZIONE DEL PERCORSO FORMATIVO E DEL PROGETTO

Per la valutazione del percorso formativo e del progetto si rimanda a quanto indicato nelle fasi del presente progetto

17 MODALITÀ CONGIUNTE DI ACCERTAMENTO DELLE COMPETENZE (Scuola-Struttura ospitante) (TUTOR struttura ospitante, TUTOR scolastico, STUDENTE, DOCENTI DISCIPLINE COINVOLTE, CONSIGLIO DI CLASSE)

L'Istituto contatterà preventivamente le strutture ospitanti per accertarsi della loro disponibilità ad accogliere in tirocinio / stage gli alunni nel periodo individuato nel progetto.

Una volta ottenuta la disponibilità ed individuato il tutor esterno, l'Istituto invierà un elenco di competenze che dovranno essere sviluppate durante l'esperienza di tirocinio/stage a completamento o in aggiunta a quelle sviluppate in aula durante la normale attività didattica.

(le competenze acquisite/da acquisire fanno riferimento alle diverse professioni del Repertorio Regionale delle Figure Professionali-REGIONE TOSCANA cui il progetto si riferisce)

Al termine delle attività di stage il tutor esterno dell'azienda ospitante (al quale verrà garantito sempre un contatto con il tutor di classe interno all'Istituto) compilerà una scheda in cui valuterà l'esperienza portata a termine da ogni singolo alunno, utilizzando un modello di valutazione che l'Istituto invierà ad ogni struttura ospitante.

Nel ricordare che tutti i docenti dovranno svolgere le loro attività in aula, raccordandosi con gli obiettivi del progetto di alternanza per quanto di loro competenza, le valutazioni di tali esperienze contribuiranno alla attribuzione del voto finale che ogni docente andrà ad assegnare ad ogni singolo alunno (per ogni disciplina impartita), migliorandolo, peggiorandolo o lasciandolo inalterato.

16. COMPETENZE DA ACQUISIRE, NEL PERCORSO PROGETTUALE CON SPECIFICO RIFERIMENTO ALL'EQF. Livello 4

Figura Professionale: Tecnico del Turismo

Competenze	Abilità	Conoscenze
<p align="center">GENERALI</p> <p>Favorire un rapporto più stretto tra scuola e mondo del lavoro. Adeguare l'offerta formativa ai mutamenti del sistema turistico regionale. Far svolgere agli studenti un ruolo da protagonisti nel processo di apprendimento, attraverso il loro coinvolgimento nell'attività simulata. Aumentare la spinta motivazionale degli allievi nel processo formativo. Abituare gli alunni a lavorare in gruppo e in sinergia con una pluralità di soggetti esterni all'azienda simulata.</p> <p align="center">PROFESSIONALI</p> <p>Sviluppare le capacità di progettazione di prodotti di vacanza. Sviluppare le capacità di documentazione e relazionali. Potenziare le competenze informatiche, linguistiche e tecniche. Potenziare le conoscenze nel campo della gestione commerciale ed amministrativa dell'azienda turistica. Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi, della struttura ricettiva e dell'offerta turistica del territorio. Promuovere la struttura nei principali canali di vendita e assicurarne il massimo impiego. Assistere i clienti per la soluzione di problemi o per la soddisfazione di richieste particolari e servizi personalizzati.</p>	<p align="center">ORIENTAMENTO AL SERVIZIO.</p> <p>Cercare in modo attivo soluzioni per soddisfare le esigenze degli altri. Ascoltare attentamente/fare piena attenzione a quello che stanno dicendo i clienti, soffermandosi per capire i punti essenziali e ponendo domande al momento opportuno per evitare interruzioni inappropriate. Comunicare efficacemente e in modo appropriato per iscritto riguardo le esigenze dei clienti. Comprendere testi scritti relativi al lavoro. Comunicare in modo efficace informazioni ai clienti. Usare la logica e il ragionamento per individuare i punti di forza e di debolezza di soluzioni, conclusioni o approcci alternativi ai problemi. Valutare alternative relative a itinerari, eventi e soluzioni di soggiorno. Organizzare viaggi e soggiorni "tutto compreso", escursioni e visite di città, transfer ed incentive tours, pacchetti turistici a tema, divulgazione di informazioni turistiche sulla Toscana e sulla provincia di Livorno.</p>	<p align="center">LINGUA ITALIANA</p> <p>Conoscenza della struttura e dei contenuti della lingua italiana, del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica.</p> <p align="center">SERVIZI AI CLIENTI E ALLE PERSONE.</p> <p>Conoscenza dei principi e delle procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone. Valutazione dei bisogni del cliente e della sua soddisfazione e, conseguentemente del raggiungimento dello standard di qualità.</p> <p align="center">COMMERCIALIZZAZIONE E VENDITA.</p> <p>Conoscenza dei principi e dei metodi per presentare, promuovere, vendere prodotti e servizi. Conoscenza delle strategie e delle tattiche di marketing, la loro presentazione, le tecniche di vendita e di controllo. Conoscenza delle procedure di attivazione di Business Idea e Business Plan.</p> <p align="center">LINGUA STRANIERA.</p> <p>Conoscenza della struttura ed dei contenuti di una lingua straniera, del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica.</p> <p align="center">COMUNICAZIONE E MEDIA.</p> <p>Conoscenza delle moderne tecnologie di comunicazione, delle tecniche e dei metodi per diffondere informazioni, dei mezzi alternativi per informare e intrattenere in modo scritto, orale e visivo.</p> <p align="center">LAVORO D'UFFICIO.</p> <p>Conoscenza delle procedure amministrative e di ufficio, con particolare riferimento al ciclo del cliente e alle diverse tipologie di strutture ricettive. Conoscenza de territorio per la sua valorizzazione a fini turistici.</p>

18. MODALITÀ DI CERTIFICAZIONE/ATTESTAZIONE DELLE COMPETENZE (FORMALI, INFORMALI E NON FORMALI)

Per la certificazione delle competenze formali, informali e non formali si rimanda a quanto indicato del d.lgs 16 gennaio 2013 n. 13, del DM 30 giugno 2015, nell'attesa della compiuta disciplina della materia nell'ambito del sistema nazionale di istruzione.

Si rimanda inoltre a quanto indicato nel documento MIUR "Attività di Alternanza Scuola lavoro – Guida operativa per la scuola) alle pagg. 46-52.

17. DIFFUSIONE/ COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE DEI RISULTATI

La diffusione, comunicazione, informazione dei risultati delle attività di Alternanza verrà effettuata al termine del percorso triennale di formazione e culminerà in un evento organizzato in Istituto e aperto al territorio in cui gli allievi daranno prova delle loro competenze e presenteranno le loro proposte. La diffusione/comunicazione dei risultati avverrà anche a mezzo stampa, tramite il sito web dell'Istituto e i social network.