**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO
PER I SERVIZI ALBERGHIERI E DELLA RISTORAZIONE
"Enrico Mattei" VIESTE**

**PROGRAMMAZIONE DIDATTICO-EDUCATIVA A.S. 2020/2021
DIRITTO E TECNICHE AMMINISTRATIVE DELLA STRUTTURA RICETTIVA**

PROFILO DEL DIPLOMATO DI ISTRUZIONE PROFESSIONALE INDIRIZZO "SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA"

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera" ha specifiche competenze tecniche, economiche e normative nelle filiere dell'enogastronomia e dell'ospitalità alberghiera, nei cui ambiti interviene in tutto il ciclo di organizzazione e gestione dei servizi.

È in grado di:

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

L'indirizzo presenta le articolazioni: "Enogastronomia", "Servizi di sala e di vendita" e "Accoglienza turistica", nelle quali il profilo viene orientato e declinato.

Nell'articolazione "Enogastronomia", il diplomato è in grado di intervenire nella valorizzazione, produzione, trasformazione, conservazione e presentazione dei prodotti enogastronomici; operare nel sistema produttivo promuovendo le tradizioni locali, nazionali e internazionali, e individuando le nuove tendenze enogastronomiche.

Nell'articolazione "Servizi di sala e di vendita", il diplomato è in grado di svolgere attività operative e gestionali in relazione all'amministrazione, produzione, organizzazione, erogazione e vendita di prodotti e servizi enogastronomici; interpretare lo sviluppo delle filiere enogastronomiche per adeguare la produzione e la vendita in relazione alla richiesta dei mercati e della clientela, valorizzando i prodotti tipici.

A conclusione del percorso quinquennale, i diplomati nelle relative articolazioni "Enogastronomia" e "Servizi di sala e di vendita", conseguono i risultati di apprendimento descritti nel punto 2.2 dell'Allegato A) al DPR 87/2010, di seguito specificati in termini di competenze:

- controllare e utilizzare gli alimenti e le bevande sotto il profilo organolettico, merceologico, chimico-fisico, nutrizionale e gastronomico;
- predisporre menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, anche in relazione a specifiche necessità dietologiche;
- valorizzare e promuovere le tradizioni locali, nazionali e internazionali individuando le nuove tendenze di filiera;
- adeguare e organizzare la produzione e la vendita in relazione alla domanda dei mercati, valorizzando i prodotti tipici;
- applicare le normative vigenti, nazionali e internazionali, in fatto di sicurezza, trasparenza e tracciabilità dei prodotti.

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

A conclusione del percorso quinquennale, il Diplomato nell'articolazione "Accoglienza turistica" consegue i risultati di apprendimento descritti nel punto 2.2 dell'Allegato A), di seguito specificati in termini di competenze:

- utilizzare le tecniche di promozione, vendita, commercializzazione, assistenza, informazione e intermediazione turistico-alberghiera;
- adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela;
- promuovere e gestire i servizi di accoglienza turistico-alberghiera anche attraverso la progettazione dei servizi turistici per valorizzare le risorse ambientali, storico-artistiche, culturali ed enogastronomiche del territorio;
- sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e di ospitalità, applicando le tecniche di gestione economica e finanziaria alle aziende turistico-alberghiere.

La didattica laboratoriale favorisce lo sviluppo delle competenze nell'intero percorso formativo.

SECONDO BIENNIO

Articolazioni: Enogastronomia – Servizi di sala e di vendita – Accoglienza turistica

PROGRAMMAZIONE DEI CORSI:

CLASSI TERZE (N° 99 ORE ANNUALI)

Disciplina: Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva. N. 3 ore settimanali

Libro di testo adottato: "Gestire le imprese ricettive up 1" Ed. Tramontana

Autori: Stefano Rascioni – Fabio Ferriello

CONTENUTI:

Gli strumenti di lavoro (10 ore)

Lezioni:

1. I calcoli percentuali
2. I calcoli percentuali sopracento e sottocento
3. L'interesse e il montante
4. Lo sconto e il valore attuale commerciale
5. I riparti proporzionali diretti
6. Le tabelle e i grafici

MODULO A: Il turismo e il mercato turistico (10 ore)

Lezioni:

1. Il turismo
2. La domanda turistica
3. L'offerta turistica
4. Il mercato turistico

MODULO C: La costituzione e la gestione dell'impresa (15 ore)

Lezioni:

1. L'attività economica e l'azienda
2. La forma giuridica dell'impresa
3. Le norme sulla costituzione dell'impresa
4. La gestione dell'impresa

MODULO D: I documenti delle operazioni di gestione (40 ore)

Lezioni:

1. La fattura
2. Il documento di trasporto (Ddt)
3. L'Imposta sul Valore Aggiunto
4. Le operazioni IVA e la base imponibile
5. Il documento commerciale
6. I regolamenti in denaro contante e con bonifico bancario
7. Gli assegni
8. Le carte di debito e le carte di credito
9. I servizi bancari di incasso elettronico
10. Le cambiali

MODULO E: Le caratteristiche organizzative e gestionali delle imprese turistico-ristorative (24 ore)

Lezioni:

1. Le imprese di viaggio
2. Le Agenzie di viaggio
3. I tour operator e itour organizer
4. Le imprese ricettive
5. La gestione delle imprese ricettive
6. Le imprese ristorative
7. La gestione delle imprese ristorative
8. L'analisi dell'andamento della gestione

COMPETENZE

Gli strumenti di lavoro

- Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.

Modulo A

- Utilizzare, all'interno delle macro-aree di attività che contraddistinguono la filiera, procedure di base per la predisposizione di prodotti/servizi/menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela, in contesti strutturati
- Utilizzare procedure di base per la predisposizione e la vendita di pacchetti di offerte turistiche coerenti con i principi dell'ecosostenibilità e con le opportunità offerte dal territorio.
- Utilizzare all'interno delle macro-aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, idonee modalità di supporto alle attività di *Destination marketing* secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.

Modulo B

- Utilizzare tecniche tradizionali di lavorazione, organizzazione e commercializzazione dei servizi e dei prodotti all'interno delle macro-aree di attività che contraddistinguono la filiera, secondo modalità di realizzazione adeguate ai diversi contesti produttivi;
- Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.
- Utilizzare idonee modalità di supporto alle attività di budgeting-reporting aziendale secondo procedure standard, in contesti professionali strutturati.

Modulo C

- Utilizzare tecniche di gestione a supporto dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita di prodotti e servizi rispettando parametri di qualità.
- Utilizzare idonee modalità di collaborazione per la gestione delle fasi del ciclo cliente all'interno delle macro-aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, secondo procedure standard, in contesti strutturati e con situazioni mutevoli che richiedono modifiche del proprio operato.

Modulo D

- Curare le fasi del ciclo cliente utilizzando modalità comunicative adeguate al raggiungimento dei risultati previsti, in contesti strutturati, con situazioni mutevoli che richiedono un adeguamento del proprio operato.
- Collaborare alla realizzazione di eventi enogastronomici, culturali e di promozione del Made in Italy in contesti professionali noti.
- Utilizzare procedure di base per la predisposizione e la vendita di pacchetti di offerte turistiche coerenti con i principi dell'eco sostenibilità e con le opportunità offerte dal territorio.
- Utilizzare idonee modalità di collaborazione per la gestione delle fasi del ciclo cliente all'interno delle macro-aree di attività che contraddistinguono la filiera di riferimento, secondo procedure standard, in contesti strutturati e con situazioni mutevoli che richiedono modifiche del proprio operato

CONOSCENZE:

Gli strumenti di lavoro

- Calcolo percentuale diretto e inverso, sopra e sotto cento
- Interesse e montante, sconto commerciale e valore attuale
- Riparti proporzionali diretti semplici e composti
- Tabelle e grafici

Modulo A

- Turismo
- Domanda e offerta turistica
- Mercato turistico

Modulo B

- Attività economica
- Azienda e sue tipologie
- Soggetti interni ed esterni all'azienda
- Forme giuridiche d'impresa
- Soggetto giuridico e soggetto economico
- Costituzione dell'impresa
- Operazioni di gestione
- Equilibrio monetario ed economico
- Patrimonio e Situazione patrimoniale

Modulo C

- Gestione amministrativa dell'impresa turistico-ristorativa
- Documentazione della compravendita
- Strumenti di regolamento della compravendita

Modulo D

- Organizzazione delle risorse umane dell'impresa turistico-ristorativa
- Gestione amministrativa ed economica dell'impresa turistico-ristorativa
- Documentazione delle operazioni di gestione dell'impresa turistico-ristorativa

ABILITÀ:

Gli strumenti di lavoro

- Applicare gli strumenti di calcolo percentuale, di calcolo finanziario e di riparto per risolvere i problemi della gestione dell'impresa turistico-ristorativa
- Interpretare e rappresentare con grafici e tabelle i dati

Modulo A

- Distinguere le caratteristiche del mercato turistico
- Identificare le dinamiche del mercato turistico
- Applicare gli strumenti di calcolo all'analisi della dimensione quantitativa della domanda e dell'offerta turistica di un territorio
- Elaborare i dati statistici e interpretare i risultati ottenuti

Modulo B

- Identificare la forma giuridica più adatta allo svolgimento di un'attività economica
- Illustrare gli adempimenti derivanti dalla costituzione di un'impresa
- Individuare le operazioni della gestione aziendale
- Individuare e utilizzare gli strumenti di base per il controllo della gestione aziendale

Modulo C

- Individuare gli elementi procedurali delle strutture turistico-ristorative
- Applicare la normativa nei contesti di riferimento
- Interpretare i dati contabili e amministrativi dell'impresa turistico-ristorativa
- Compilare la documentazione della compravendita e del relativo regolamento

Modulo D

- Riconoscere gli elementi della struttura organizzativa dell'impresa turistico-ristorativa e individuare il ruolo del personale nei diversi settori
- Illustrare il ruolo svolto dal personale operante nei diversi settori
- Applicare la normativa nei contesti di riferimento
- Individuare gli elementi procedurali delle strutture turistico-ristorative
- Redigere la contabilità di settore
- Interpretare i dati contabili e amministrativi dell'impresa turistico-ristorativa

CLASSI QUARTE (N° 165 ORE ANNUALI)

Disciplina: Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva. N. 5 ore settimanali

Libro di testo adottato: "Gestire le imprese ricettive 2" Ed. Tramontana

Autori: Stefano Rascioni – Fabio Ferriello

CONTENUTI:

MODULO A: I finanziamenti delle imprese turistico-ristorative (30 ore)

Lezioni:

1. Il fabbisogno finanziario e i finanziamenti aziendali
2. I finanziamenti bancari

MODULO B: La contabilità e il bilancio delle imprese turistico-ristorative (50 ore)

Lezioni:

1. La comunicazione aziendale
2. Le scritture dell'impresa turistico-ristorativa
3. La contabilità generale
4. Le scritture di assestamento
5. Il bilancio d'esercizio
6. L'analisi di bilancio

MODULO C: L'analisi dei costi delle imprese turistico-ristorative(35 ore)

Lezioni:

1. La classificazione dei costi
2. I metodi di calcolo dei costi
3. Il diagramma di redditività
4. Il food and beverage cost
5. La fissazione del prezzo di vendita

MODULO D: I contratti delle imprese turistico -ristorative(25 ore)

Lezioni:

1. I principali contratti
2. I contratti specifici del settore turistico –ristorativo
3. Le certificazioni di qualità

MODULO E: Il mercato del lavoro (25 ore)

Lezioni:

1. Il mercato del lavoro
2. Il contratto di lavoro
3. La retribuzione dei lavoratori dipendenti
4. Il foglio paga dei lavoratori dipendenti
5. La normativa sulla sicurezza nelle imprese turistico -ristorative

COMPETENZE

Modulo A

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici e ristorativi e di accoglienza turistico alberghiera
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e ospitalità, applicando le regole di gestione economica e finanziaria alle imprese turistico alberghiere

Modulo B

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici e ristorativi e di accoglienza turistico alberghiera
- Sovrintendere all'organizzazione dei servizi di accoglienza e ospitalità, applicando le regole di gestione economica e finanziaria alle imprese turistico alberghiere
- Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali

Modulo C

- Utilizzare tecniche di lavorazione e strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici e ristorativi e di accoglienza turistico alberghiera
- Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela

Modulo D

- Applicare la normativa di settore che disciplinano i processi dei servizi
- Documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali
- Utilizzare strumenti gestionali nella produzione di servizi e prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico –alberghiera
- Integrare le competenze professionali orientate al cliente con quelle linguistiche

Modulo E

- Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali
- Applicare le normative vigenti in materia di sicurezza e prevenzione

CONOSCENZE:

Modulo A

- Fabbisogno finanziario e fonti di finanziamento
- Interesse e sconto
- Capitale proprio e capitale di debito
- Banca e sue funzioni
- Finanziamenti bancari
- Prestito obbligazionario

Modulo B

- Sistema informativo aziendale
- Scritture contabili dell'impresa turistico-ricettiva
- Contabilità elementari, sezionali e complesse
- Contabilità generale

- Bilancio d'esercizio
- Interpretazione del bilancio d'esercizio
- Indici di bilancio e margini patrimoniali

Modulo C

- Gestione economica dell'impresa turistico-ristorativa
- Metodi di calcolo dei costi
- Prezzo di vendita nelle imprese turistico-ristorative

Modulo D

- Normativa di settore
- Gestione dell'impresa turistico-ristorativa
- Documentazione delle operazioni di gestione

Modulo E

- Mercato del lavoro
- Reclutamento del personale
- Contratti di lavoro subordinato e autonomo
- Retribuzione
- Foglio paga dei lavoratori dipendenti
- Norme in materia di sicurezza

ABILITÀ:

Modulo A

- Individuare le possibili forme di finanziamento in funzione delle finalità e dell'attività di gestione

Modulo B

- Interpretare i dati contabili e amministrativi dell'impresa turistico-ristorativa
- Redigere la contabilità di settore
- Interpretare i dati del bilancio d'esercizio

Modulo C

- Interpretare i dati contabili e amministrativi dell'impresa turistico-ristorativa
- Redigere la contabilità di settore
- Classificare e determinare i costi delle imprese turistico-ristorative
- Determinare il prezzo di vendita dei prodotti e dei servizi delle imprese turistiche-ristorative
- Utilizzare tecniche di approvvigionamento per abbattere i costi (food and beverage cost)
- Individuare gli elementi fondamentali e procedurali delle strutture turistico-ristorative
- Interpretare i dati contabili e amministrativi delle imprese turistico-ristorative

Modulo D

- Utilizzare la terminologia giuridica
- Applicare la normativa vigente nei contesti di riferimento
- Individuare gli elementi procedurali delle strutture turistico-ristorative

Modulo E

- Utilizzare la terminologia giuridica

- Riconoscere diritti e doveri relativi al rapporto di lavoro
- Utilizzare i principali contratti di lavoro de settore turistico ristorativo
- Riconoscere gli elementi della retribuzione e compilare il foglio paga
- Applicare la normativa vigente nei contesti di riferimento, con particolare attenzione alle norme di sicurezza, alle certificazioni obbligatorie e volontarie

CLASSI QUINTE (N° 165 ORE ANNUALI)

Disciplina: Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva. N. 6 ore settimanali per l'articolazione Accoglienza turistica

Libro di testo adottato: "Gestire le imprese ricettive up 3" Ed. Tramontana

Autori: Stefano Rascioni – Fabio Ferriello

CONTENUTI:

MODULO A: Il mercato turistico (25 ore)

Lezioni:

1. Il mercato turistico internazionale
2. Gli organismi e le fonti giuridiche internazionali
3. Il mercato turistico nazionale
4. Gli organismi e le fonti normative interne
5. Le nuove tendenze del turismo

MODULO B: Il marketing (35 ore)

Lezioni:

1. Il marketing: aspetti generali
2. Il marketing strategico
3. Il marketing operativo
4. Il web marketing
5. Il marketing plan

MODULO C: Pianificazione, programmazione e controllo di gestione (45 ore)

Lezioni:

1. La pianificazione e la programmazione
2. Il budget
3. Il business plan

MODULO D: La normativa del settore turistico-ristorativo (40 ore)

Lezioni:

1. Le norme sulla costituzione dell'impresa
2. Le norme sulla sicurezza del lavoro e dei luoghi di lavoro
3. Le norme di igiene alimentare e di protezione dei dati personali
4. I contratti delle imprese ricettive e ristorative
5. I contratti delle imprese di viaggio
6. I rapporti tra TO, ADV, imprese ricettive e di trasporto

MODULO E: Le abitudini alimentari e l'economia del territorio (20 ore)

Lezioni:

1. Le abitudini alimentari
2. I marchi di qualità alimentare

COMPETENZE

Modulo A

- Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati
- Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell'ecosostenibilità ambientale
- Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio

Modulo B

- Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione
- Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche
- Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy
- Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell'ecosostenibilità ambientale
- Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale
- Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing
- Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio

Modulo C

- Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali
- Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati
- Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing

Modulo D

- Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.
- Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione
- Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.
- Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.

Modulo E

- Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.
- Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.
- Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.
- Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.

CONOSCENZE:

Modulo A

- Caratteristiche e dinamiche del mercato turistico internazionale e nazionale
- Caratteristiche e dinamiche del mercato turistico nazionale
- Enti e organismi internazionali e interni
- Normativa internazionale, comunitaria e nazionale di settore

Modulo B

- Tecniche di marketing turistico
- Marketing pubblico, privato e integrato
- Analisi interna ed esterna
- Targeting, posizionamento e scelte strategiche
- Leve di marketing
- Tecniche di web marketing
- Piano di marketing

Modulo C

- Analisi dell'ambiente e scelte strategiche
- Pianificazione e programmazione aziendale

- Vantaggio competitivo
- Controllo di gestione
- Budget e tipologie di budget
- Controllo budgetario e report
- Business plan e suo contenuto
- Marketing plan

Modulo D

- Sicurezza del lavoro
- Sicurezza alimentare
- Tutela della privacy
- Certificazione di qualità
- Contratti del settore turistico-ristorativo e responsabilità degli operatori di settore
- Contratti di viaggio e danno da vacanza rovinata
- Contratto di trasporto
- Contratti di allotment e vuoto per pieno
- Tipologia di voucher
- Vendita di pacchetti turistici on line

Modulo E

- Consumi alimentari ed abitudini alimentari
- Fattori che incidono sui consumi alimentari
- Tendenze in campo alimentare
- Economia del territorio
- Normativa di settore
- Marchi di qualità alimentare
- Prodotti a chilometro zero

ABILITÀ:

Modulo A

- Identificare le caratteristiche del mercato turistico.
- Analizzare il mercato turistico e intraprenderne le dinamiche
- Riconoscere gli elementi principali della normativa internazionale e comunitaria di riferimento
- Individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato

Modulo B

- Analizzare il mercato turistico e intraprenderne le dinamiche
- Distinguere le caratteristiche del mercato turistico
- Individuare le risorse per promuovere il turismo integrato
- Operare scelte di marketing strategico
- Utilizzare le leve di marketing mix
- Utilizzare le tecniche di marketing con particolare attenzione agli strumenti digitali
- Realizzare in semplici situazioni operative un piano di marketing

Modulo C

- Individuare gli elementi alla base di una strategia aziendale

- Riconoscere i punti di forza e di debolezza di un'impresa
- Riconoscere le opportunità e le minacce per un'impresa provenienti dall'ambiente esterno
- Analizzare casi aziendali esprimendo valutazioni personali sulle strategie adottate
- Individuare le funzioni e gli elementi del budget
- Redigere il budget degli investimenti, i budget settoriali ed il budget economico
- Calcolare gli scostamenti tra dati effettivi e dati programmati
- Redigere un business plan in situazioni operative semplificate

Modulo D

- Utilizzare il linguaggio giuridico e applicare la normativa vigente nei contesti di riferimento, con particolare attenzione alle norme di sicurezza, alle certificazioni obbligatorie e volontarie
- Individuare norme e procedure relative a provenienza, produzione e conservazione del prodotto
- Individuare norme e procedure per la tracciabilità dei prodotti
- Individuare la normativa internazionale/comunitaria di riferimento per il funzionamento dell'impresa turistica
- Individuare e illustrare le caratteristiche dei principali contratti stipulati dalle imprese di ristorative e ricettive
- Individuare e illustrare le caratteristiche dei principali contratti stipulati dalle imprese di viaggio
- Analizzare i rapporti tra gli operatori dei settori turistico, ricettivo, ristorativo e dei trasporti
- Individuare i fattori che incidono sui consumi e sulle abitudini alimentari

Modulo E

- Individuare i fattori che incidono sui consumi e sulle abitudini alimentari
- Analizzare i fattori economici territoriali che condizionano le abitudini alimentari
- Individuare gli elementi costitutivi di un marchio
- Classificare i marchi e illustrare la procedura di attribuzione di un marchio
- Riconoscere le caratteristiche dei prodotti a chilometri zero

CLASSI Quinte (N° 165 ORE ANNUALI)

Disciplina: Diritto e tecniche amministrative della struttura ricettiva. N. 5 ore settimanali per l'articolazione Enogastronomia – Sala e vendita

Libro di testo adottato: "Gestire le imprese ricettive 3" Ed. Tramontana

Autori: Stefano Rascioni – Fabio Ferriello

CONTENUTI:

MODULO A: Il mercato turistico(25 ore)

Lezioni:

1. Il mercato turistico internazionale
2. Gli organismi e le fonti giuridiche internazionali
3. Il mercato turistico nazionale
4. Gli organismi e le fonti normative interne
5. Le nuove tendenze del turismo

MODULO B: Il marketing(35 ore)

Lezioni:

1. Il marketing: aspetti generali
2. Il marketing strategico
3. Il marketing operativo
4. Il web marketing
5. Il marketing plan

MODULO C: Pianificazione, programmazione e controllo di gestione(45 ore)

Lezioni:

1. La pianificazione e la programmazione
2. Il budget
3. Il business plan

MODULO D: La normativa del settore turistico-ristorativo(40 ore)

Lezioni:

1. Le norme sulla sicurezza del lavoro e dei luoghi di lavoro
2. Le norme di igiene alimentare e di protezione dei dati personali
3. I contratti delle imprese ristorative

MODULO E: Le abitudini alimentari e l'economia del territorio(20 ore)

Lezioni:

1. Le abitudini alimentari
2. I marchi di qualità alimentare

COMPETENZE

Modulo A

- Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati
- Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell'ecosostenibilità ambientale
- Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio

Modulo B

- Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione Adeguare la produzione e la vendita dei servizi di accoglienza e ospitalità in relazione alle richieste dei mercati e della clientela
- Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche
- Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy
- Partecipare alla progettazione, in collaborazione con il territorio, di pacchetti di offerta turistica integrata, promuovendo la vendita di servizi e prodotti coerenti con i principi dell'ecosostenibilità ambientale
- Gestire tutte le fasi del ciclo cliente applicando le più idonee tecniche professionali di Hospitality Management, rapportandosi con le altre aree aziendali, in un'ottica di comunicazione ed efficienza aziendale
- Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing
- Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio

Modulo C

- Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione Redigere relazioni tecniche e documentare le attività individuali e di gruppo relative a situazioni professionali
- Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati

- Supportare le attività di budgeting-reporting aziendale e collaborare alla definizione delle strategie di Revenue Management, perseguendo obiettivi di redditività attraverso opportune azioni di marketing

Modulo D

- Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.
- Supportare la pianificazione e la gestione dei processi di approvvigionamento, di produzione e di vendita in un'ottica di qualità e di sviluppo della cultura dell'innovazione
- Applicare correttamente il sistema HACCP, la normativa sulla sicurezza e sulla salute nei luoghi di lavoro.
- Predisporre prodotti, servizi e menu coerenti con il contesto e le esigenze della clientela (anche in relazione a specifici regimi dietetici e stili alimentari), perseguendo obiettivi di qualità, redditività e favorendo la diffusione di abitudini e stili di vita sostenibili e equilibrati.

Modulo E

- Utilizzare tecniche tradizionali e innovative di lavorazione, di organizzazione, di commercializzazione dei servizi e dei prodotti enogastronomici, ristorativi e di accoglienza turistico-alberghiera, promuovendo le nuove tendenze alimentari ed enogastronomiche.
- Curare tutte le fasi del ciclo cliente nel contesto professionale, applicando le tecniche di comunicazione più idonee ed efficaci nel rispetto delle diverse culture, delle prescrizioni religiose e delle specifiche esigenze dietetiche.
- Progettare, anche con tecnologie digitali, eventi enogastronomici e culturali che valorizzino il patrimonio delle tradizioni e delle tipicità locali, nazionali anche in contesti internazionali per la promozione del Made in Italy.
- Contribuire alle strategie di Destination Marketing attraverso la promozione dei beni culturali e ambientali, delle tipicità enogastronomiche, delle attrazioni, degli eventi e delle manifestazioni, per veicolare un'immagine riconoscibile e rappresentativa del territorio.

CONOSCENZE:

Modulo A

- Caratteristiche e dinamiche del mercato turistico internazionale e nazionale
- Caratteristiche e dinamiche del mercato turistico nazionale
- Enti e organismi internazionali e interni
- Normativa internazionale, comunitaria e nazionale di settore

Modulo B

- Tecniche di marketing turistico
- Marketing pubblico, privato e integrato
- Analisi interna ed esterna
- Targeting, posizionamento e scelte strategiche
- Leve di marketing
- Tecniche di web marketing
- Piano di marketing

Modulo C

- Analisi dell'ambiente e scelte strategiche
- Pianificazione e programmazione aziendale
- Vantaggio competitivo
- Controllo di gestione
- Budget e tipologie di budget
- Controllo budgetario e report
- Business plan e suo contenuto
- Marketing plan

Modulo D

- Sicurezza del lavoro
- Sicurezza alimentare e frodi alimentari
- Tutela dei dati personali
- Certificazione di qualità
- Contratti del settore turistico-ristorativo e responsabilità degli operatori di settore

Modulo E

- Abitudini alimentari ed economia del territorio
- Fattori che incidono sulle abitudini alimentari
- Tendenze in campo alimentare
- Economia del territorio
- Normativa di settore
- Marchi di qualità alimentare
- Prodotti a chilometro zero

ABILITÀ:

Modulo A

- Identificare le caratteristiche del mercato turistico.
- Analizzare il mercato turistico e intraprenderne le dinamiche
- Riconoscere gli elementi principali della normativa internazionale e comunitaria di riferimento
- Individuare le risorse per promuovere e potenziare il turismo integrato

Modulo B

- Analizzare il mercato turistico e intraprenderne le dinamiche
- Distinguere le caratteristiche del mercato turistico
- Individuare le risorse per promuovere il turismo integrato
- Operare scelte di marketing strategico
- Utilizzare le leve di marketing mix
- Utilizzare le tecniche di marketing con particolare attenzione agli strumenti digitali
- Realizzare in semplici situazioni operative un piano di marketing

Modulo C

- Individuare gli elementi alla base di una strategia aziendale
- Riconoscere i punti di forza e di debolezza di un'impresa
- Riconoscere le opportunità e le minacce per un'impresa provenienti dall'ambiente esterno
- Analizzare casi aziendali esprimendo valutazioni personali sulle strategie adottate

- Individuare le funzioni e gli elementi del budget
- Redigere il budget degli investimenti, i budget settoriali ed il budget economico
- Calcolare gli scostamenti tra dati effettivi e dati programmati
- Redigere un business plan in situazioni operative semplificate

Modulo D

- Utilizzare il linguaggio giuridico e applicare la normativa vigente nei contesti di riferimento, con particolare attenzione alle norme di sicurezza, alle certificazioni obbligatorie e volontarie
- Individuare norme e procedure relative a provenienza, produzione e conservazione del prodotto
- Individuare norme e procedure per la tracciabilità dei prodotti
- Individuare la normativa internazionale/comunitaria di riferimento per il funzionamento dell'impresa turistica
- Individuare e illustrare le caratteristiche dei principali contratti stipulati dalle imprese ristorative e ricettive
- Individuare e illustrare le caratteristiche dei principali contratti stipulati dalle imprese di viaggio
- Analizzare i rapporti tra gli operatori dei settori turistico, ricettivo, ristorativo e dei trasporti
- Individuare i fattori che incidono sui consumi e sulle abitudini alimentari

Modulo E

- Individuare i fattori che incidono sui consumi e sulle abitudini alimentari
- Analizzare i fattori economici territoriali che condizionano le abitudini alimentari
- Individuare gli elementi costitutivi di un marchio
- Classificare i marchi e illustrare la procedura di attribuzione di un marchio
- Riconoscere le caratteristiche dei prodotti a chilometri zero

RISORSE

- Libri di testo
- Articoli tratti da riviste e quotidiani
- Codice civile
- Leggi speciali di settore
- Casi aziendali
- LIM e internet
- Software (programmi di videoscrittura per presentazioni e foglio elettronico)
- Codice civile
- Codice del turismo
- Espansione on line del volume
- Approfondimenti on line

Nota: le ore relative ad ogni modulo si riferiscono a tutti gli aspetti dell'attività didattica (lezioni, esercitazioni, verifiche orali e scritte).

N.B. La programmazione relativa al nuovo ordinamento è composta da 13 pagine.

A.s. 2020/2021

I docenti

Maria Di Vieste - Francesca Triggiani - Filomena Doria Michelangelo Dicandia -
Michela Tomaiuolo - Carmelo Giuseppe Moschella – Carmine Prencipe