

SERVIZI COMMERCIALI PER IL TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE

CORSO DI FORMAZIONE PER DOCENTI

PERCORSO TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE

IIS VIA DI SAPONARA 150 – ROMA

A.S. 2019/2020

UNITA' DIDATTICA DI APPRENDIMENTO

L'accessibilità delle risorse turistiche

Classe terza

GRUPPO DI LAVORO: Letizia Argnani (coordinatrice), Denise Baraccani, Giovanna Satto, Ilaria Tozzi

Consulenza e contributi della prof.ssa Carla Sabatini

Supervisione della prof.ssa Valeria Pecorelli

**TIPO DI UDA: pluriasse (asse dei linguaggi, asse matematico, asse storico-sociale,
asse scientifico, tecnologico e professionale)**

MODULO DI RIFERIMENTO: Bisogni dei turisti e accessibilità del territorio

INSEGNAMENTI COINVOLTI: Italiano, Lingua straniera, Matematica, Tecniche professionali dei servizi commerciali, Informatica, Tecniche di comunicazione

PRODOTTI	<p>Questionario (in italiano e in lingua straniera) di rilevazione dei bisogni dei visitatori di una risorsa turistica (escursionisti, turisti ma anche cittadini), con particolare attenzione alla sua accessibilità.</p> <p>Report in Power Point contenente l'elaborazione e l'analisi dei risultati dei questionari per ciascuna risorsa turistica.</p> <p>Documento riportante la geolocalizzazione delle risorse del territorio prese in esame.</p> <p>Relazione finale con sintesi dei risultati complessivamente ottenuti attraverso i questionari di tutti i gruppi, eventualmente da pubblicizzare al fine di esprimere un giudizio complessivo sull'accessibilità delle risorse del territorio (la relazione finale può essere individuale o di gruppo; in entrambi i casi per l'eventuale pubblicizzazione si sceglierà la migliore sintesi).</p>
COMPETENZE DI INDIRIZZO	<p>Competenza n. 4 Collaborare alle attività della funzione commerciale comprendendo i bisogni e le richieste del cliente.</p>
COMPETENZE AREA GENERALE	<p>Competenza n. 2 Utilizzare il patrimonio lessicale ed espressivo della lingua italiana secondo le esigenze comunicative nei vari contesti.</p> <p>Competenza n. 5 Utilizzare i linguaggi settoriali delle lingue straniere previste dai percorsi di studio per interagire in diversi ambiti e contesti di studio e di lavoro.</p> <p>Competenza n. 7 Individuare ed utilizzare le moderne forme di comunicazione visiva e multimediale, anche con riferimento alle strategie espressive e agli strumenti tecnici della comunicazione in re-</p>

	<p>te.</p> <p>Competenza n. 12 Utilizzare i concetti e i fondamentali strumenti degli assi culturali per comprendere la realtà ed operare in campi applicativi.</p>
COMPETENZE EUROPEE	<p>Competenza alfabetica funzionale</p> <p>Competenza multilinguistica</p> <p>Competenza matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria</p> <p>Competenza digitale</p> <p>Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare</p> <p>Competenze in materia di cittadinanza</p>
<p>ABILITA' (di indirizzo)</p> <p>(4) Comprendere e produrre testi scritti e orali coerenti e coesi, anche con l'ausilio di strumenti informatici, utilizzando due lingue straniere e adattandole a diverse situazioni.</p> <p>Applicare procedure e metodi per la raccolta di informazioni sui bisogni della clientela con riferimento anche a turisti con bisogni speciali.</p> <p>Comprendere gli strumenti di comunicazione aziendale adeguati con turisti con bisogni speciali.</p> <p>(Area generale) (2) Scrivere testi di tipo diverso (...) anche in formato digitale, corretti sul piano morfosin-</p>	<p>CONOSCENZE (di indirizzo)</p> <p>(4) Strategie di esposizione orale e scritta con un lessico e una fraseologia adeguata e settoriale anche in lingua straniera.</p> <p>Il processo di comunicazione. Strumenti di comunicazione con persone con bisogni speciali. Atteggiamenti, motivazioni e bisogni.</p> <p>Procedure e metodi per la raccolta di informazioni sui bisogni e sulla soddisfazione della clientela in ambito turistico.</p> <p>Tutela dei dati sensibili.</p> <p>Elementi di base dell'immagine di un'azienda turistica accessibile e di un territorio a vocazione turistica accessibile.</p> <p>(Area generale) (2) Il sistema e le strutture fondamentali della lingua italiana ai diversi livelli: fonologia, ortografia, morfologia, sintassi del verbo e della frase semplice, frase complessa, lessico.</p>

tattico e ortografico, con scelte lessicali appropriate, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario, curati nell'impaginazione (...) Scrivere testi di forma diversa (...) sulla base di modelli, adeguandoli a situazione, argomento, scopo, destinatario e selezionando il registro più adeguato.

(Insegnamenti consigliati: Lingua italiana, Lingue straniere)

(5) Scrivere testi chiari e sufficientemente dettagliati, coerenti e coesi, adeguati allo scopo e al destinatario utilizzando il lessico specifico, su argomenti noti di interesse generale, di attualità e attinenti alla microlingua dell'ambito professionale di appartenenza.

(Insegnamenti consigliati: Lingue straniere)

(7) Utilizzare le tecnologie digitali per la presentazione di un progetto o di un prodotto in italiano o in lingua straniera.

Raccogliere, organizzare, rappresentare e trasmettere informazioni.

Utilizzare applicazioni di scrittura, calcolo e grafica.

(Insegnamenti consigliati: Informatica, Lingua italiana, Lingue straniere, Tecniche di comunicazione)

Repertori dei termini tecnici e scientifici in differenti lingue.

Strumenti e codici della comunicazione e loro connessioni in contesti formali, organizzativi e professionali.

(5) Tipi e generi testuali, inclusi quelli specifici della microlingua dell'ambito professionale di appartenenza

Aspetti grammaticali, incluse le strutture più frequenti nella microlingua dell'ambito professionale di appartenenza

Ortografia

Lessico, incluso quello specifico della microlingua dell'ambito professionale di appartenenza

(7) Tecniche, lessico, strumenti per la comunicazione professionale.

Tecniche di presentazione

Tecniche di comunicazione

Forme di comunicazione commerciale

Applicazioni di scrittura, calcolo, grafica.

<p>(12) Calcolare, utilizzare e interpretare valori medi per caratteri quantitativi. (Insegnamenti consigliati: Matematica, Tecniche Professionali dei Servizi Commerciali)</p>	<p>(12) Indicatori di tendenza centrale: media, mediana, moda.</p>
<p>TEMPI DI ATTUAZIONE</p>	<p>Secondo quadrimestre - 40 ore circa</p>
<p>METODI DI LAVORO (lavoro individuale o di gruppo, lavoro in aula/laboratorio, incontri con esperti, analisi di casi, problem solving ecc.)</p>	<p>Cooperative Learning in piccoli gruppi Attività di laboratorio di informatica Incontri con esperti Modelling Brain Storming Learning by Doing Problem Solving</p>
<p>RISORSE UMANE (interne ed esterne)</p>	<p>Risorse interne Docenti delle discipline coinvolte Risorse esterne Esperti del settore Uffici Turismo, F.A.I. e Pro Loco del territorio Agenzie di viaggi Incoming I referenti delle risorse territoriali oggetto d'indagine o altri soggetti esterni (per esempio, associazioni di persone con bisogni speciali)</p>
<p>VALUTAZIONE</p>	<p>Rubrica di valutazione dei prodotti: completezza ed efficacia del questionario (valutazione di gruppo), correttezza nell'elaborazione dei questionari (valutazione individuale), efficacia della presentazione dei risultati in PPT (valutazione di gruppo), correttezza del documento riportante la geolocalizzazione delle risorse (valutazione di gruppo), completezza ed efficacia della relazione finale con sintesi dei risultati (valutazione individuale o di gruppo).</p> <p>Rubrica di valutazione del processo: partecipazione attiva ai lavori di gruppo (valutazione individuale).</p> <p>Autovalutazione orale da parte degli studenti.</p>

CONSEGNE AGLI STUDENTI

Cosa si chiede di fare	<ol style="list-style-type: none">1. Formare gruppi di lavoro. I gruppi lavoreranno sia in classe, sia in laboratorio con connessione Internet, sia eventualmente recandosi di persona nelle aree da analizzare (vedi punto 2).2. Scegliere una risorsa naturale o antropica del territorio da analizzare sotto il punto di vista dell'accessibilità. Le risorse analizzate dovranno essere diverse.3. Redigere e somministrare un questionario (in italiano e in lingua straniera) di rilevazione dei bisogni dei turisti, con particolare attenzione all'accessibilità della risorsa turistica individuata. Il questionario verrà somministrato a persone di tua conoscenza, tramite il passaparola, ma anche ai cittadini e ai visitatori delle risorse turistiche (sfruttando le Pro-Loco e gli IAT) includendo tra gli intervistati anche persone con bisogni speciali.4. Elaborare i risultati dei questionari.5. Rappresentare in PPT i risultati dei questionari.6. Elaborare un documento riportante la geolocalizzazione (cioè la posizione geografica su una mappa) delle risorse del territorio prese in esame.7. Redigere una relazione finale con sintesi dei risultati complessivamente ottenuti attraverso i questionari di tutti i gruppi, eventualmente da pubblicizzare al fine di esprimere un giudizio complessivo sull'accessibilità delle risorse del territorio. La relazione finale potrà essere individuale o di gruppo (per l'eventuale pubblicizzazione si sceglierà la migliore sintesi).
In che modo (singoli, gruppi...)	1. Lavori di gruppo per i punti 2, 3, 5 e 6.

	<p>2. Lavoro individuale per il punto 4 (all'interno del proprio gruppo di lavoro).</p> <p>3. La relazione finale può essere individuale o di gruppo, secondo le indicazioni dei tuoi docenti.</p>
Quali prodotti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Questionario (in italiano e in lingua straniera) di rilevazione dei bisogni dei visitatori di una risorsa turistica (escursionisti, turisti ma anche cittadini), con particolare attenzione alla sua accessibilità. 2. Report in Power Point contenente l'elaborazione e l'analisi dei risultati dei questionari per ciascuna risorsa turistica. 3. Documento riportante la geolocalizzazione delle risorse del territorio prese in esame. 4. Relazione finale con sintesi dei risultati complessivamente ottenuti attraverso i questionari.
A che cosa serve	<ul style="list-style-type: none"> • A sviluppare la tua sensibilità nei confronti delle persone con bisogni speciali e imparare a guardare le cose da un punto di vista differente • A conoscere meglio le risorse turistiche presenti nel tuo territorio, valutandone anche l'idoneità ad accogliere persone con esigenze differenti • A imparare a progettare, organizzare e portare a termine un lavoro • A imparare a lavorare in gruppo
Tempi	Secondo quadrimestre, mesi di aprile e maggio (40 ore totali circa)
Risorse (persone di riferimento, strumenti)	<p>Per svolgere questa attività avrai a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'aula, il laboratorio di informatica con connessione internet, il libro di testo e

ecc.)	<p>altri eventuali documenti messi a disposizione dai docenti che ti accompagneranno nell'attività o da altri soggetti, anche esterni;</p> <ul style="list-style-type: none"> • i docenti delle discipline coinvolte; • i referenti delle risorse territoriali oggetto d'indagine o altri soggetti esterni (per esempio, associazioni di persone con bisogni speciali).
Criteri di valutazione	<p>Verranno valutati dagli insegnanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La partecipazione attiva ai lavori di gruppo (valutazione individuale) • La completezza e l'efficacia del questionario (valutazione di gruppo) • La correttezza nell'elaborazione dei questionari (valutazione individuale) • L'efficacia della presentazione dei risultati (PPT) (valutazione di gruppo) • La correttezza del documento riportante la geolocalizzazione delle risorse del territorio prese in esame (valutazione di gruppo) • La completezza e l'efficacia della relazione finale con sintesi dei risultati. <p>Si richiederà inoltre un'autovalutazione: il suo scopo è quello di aiutarti nella riflessione sul processo e sul risultato, al fine di individuarne punti di forza e debolezza, utili per il miglioramento.</p>