

## FINALITÀ E SBOCCHI OCCUPAZIONALI

L'incontro determinato dalle diverse realtà comunitarie europee, impone la presenza di un tipo di personale preparato e specializzato a svolgere un'assistenza tecnico-organizzativa indispensabile per lo scambio e la diffusione di culture, prodotti ed informazioni.

Tale professionalità è concentrata nella figura della Hostess/Steward, figura questa che per il nostro Paese, è ancora troppo improvvisata, sia da un punto di vista tecnico che culturale.

L'indirizzo **TECNICO DEI SERVIZI TURISTICI** si prefigge, tra le numerose attività, anche lo scopo di preparare alla professione dell'Hostess/Steward congressuale-fieristica; ciò permette agli allievi di garantire, un servizio fondamentale di assistenza globale e personalizzata che può andare dall'accoglienza e trasferimento aeroporto/stazione-hotel, all'assistenza e allestimento di hospitality-desk in hotel, all'assistenza durante i lavori congressuali ed accoglienza dei partecipanti, al servizio di segreteria, al servizio informazioni e prenotazioni aeree e ferroviarie.

Il processo formativo, mira quindi a formare una figura professionale nuova, in grado di garantire alle diverse realtà imprenditoriali un servizio qualitativamente adeguato alle nuove esigenze comunitarie.



Oggi e' necessaria una forte specializzazione anche nelle figure professionali che agiscono nell'ambito congressuale e fieristico, esaminate sotto l'aspetto tecnico pratico, oltre che a quello delle competenze specifiche per un lavoro professionalmente svolto.

Tale attività mira a far apprendere in modo pratico e coinvolgente skills e capacità che sono utili non solo per inserirsi in questa professione come la comunicazione, le lingue, l'autoapprendimento, la psicologia, la gestione organizzativa con la possibilità di accreditarsi adeguatamente presso le agenzie per lavorare in ambito fieristico e congressuale, ma anche per tutte le altre attività di contatto con il pubblico.



Il percorso biennale fornirà quindi agli studenti del corso, nozioni sia teoriche che pratiche per rispondere adeguatamente ai fabbisogni degli specialisti nei settori congressuale, fieristico e turistico: nello specifico per congressi culturali e scientifici, seminari, simposi e convention aziendali.

L'hostess/steward congressuale, svolge attività di assistenza tecnico-organizzativa facendo da tramite tra il P.C.O (Professional Congress Organizer) e i congressisti e/o partecipanti dell'evento.

Tale figura professionale, infatti, deve assimilare conoscenze tecnico/organizzative per lavorare in fiere generiche, fiere di settore, missioni anche all'estero, convegni, congressi ed eventi promozionali in genere. Deve acquisire, conoscenze dei ruoli all'interno delle strutture degli enti fieristici e in particolare delle attività relative agli aspetti di marketing e della comunicazione. Inoltre deve sfruttare le possibilità di comunicazione e di vendita offerte dall'evento fieristico e operare in modo da trarne il massimo vantaggio per il committente. Le fiere sono esempio, di un'industria di servizi che risponde a precisi bisogni di business to business espressi dal mercato degli espositori e dei visitatori. Un buon assistente, quindi rappresenta il "biglietto da visita" degli organizzatori che hanno investito ingenti cifre per la buona riuscita dell'evento.

**RIFERIMENTI LEGISLATIVI:** Le "hostess" impiegate per i congressi possono essere ritenute lavoratrici subordinate, anche se sono loro richieste, prestazioni di durata molto breve

(Cassazione Sezione Lavoro n. 1893 del 30 gennaio 2007, Pres. Mattone, Rel. Monaci).



# PERCORSO FORMATIVO

## PREREQUISITI

- ✓ avere una minima predisposizione ai rapporti interpersonali;
- ✓ essere consapevole che l'attività di hostess/steward implica capacità di comunicare in modo efficace.

## OBIETTIVI TRASVERSALI

- ✓ agevolare la scelta ponderata del biennio post qualifica;
- ✓ conoscere le caratteristiche di base della professionalità;
- ✓ acquisire gli elementi necessari per valutare se si è in possesso di attitudini e requisiti professionali che permettano di operare a contatto con il pubblico;
- ✓ prendere piena consapevolezza dei vantaggi degli sbocchi professionali dell'indirizzo turistico.

## OBIETTIVI COGNITIVI SPECIFICI

- ✓ conoscere gli elementi che caratterizzano la comunicazione e il processo comunicativo;
- ✓ conoscere le regole che disciplinano la comunicazione non verbale;
- ✓ attribuire la dovuta importanza alla comunicazione verbale ed essere in grado di attivare strategie per rendere la comunicazione efficace;
- ✓ attivare tecniche e strategie comportamentali per rendere proficua la comunicazione ed evitare eventuali incomprensioni;
- ✓ conoscere ed utilizzare il linguaggio tecnico di settore in relazione alle differenti situazioni operative.

## COMPETENZE IN USCITA

- ✓ rispetta il codice di etica professionale;
- ✓ conosce l'importanza della comunicazione nel settore turistico;
- ✓ presta la giusta attenzione al linguaggio e alla terminologia specifica;
- ✓ individua i componenti del processo comunicativo (verbale, non verbale, paraverbale);
- ✓ fa riferimento alle principali regole per gestire in modo ottimale il contatto con l'ospite;
- ✓ presta molta attenzione alla tipologia di ospiti con la quale viene a contatto.

## MANSIONI GENERICHE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

- ✓ **Hostess/steward di sala:** controlla gli interventi dei relatori e dei moderatori;
- ✓ **Hostess/steward di reception:** accoglie, registra i partecipanti al convegno e distribuisce il materiale;
- ✓ **Hostess/steward standista:** riceve i clienti e fornisce assistenza di carattere generale.

## METODOLOGIA DI LAVORO

L'attività verrà svolta considerando il livello medio di conoscenze e competenze della classe, ponendosi come obiettivo primario il raggiungimento degli obiettivi minimi per la maggior parte degli studenti. La struttura del progetto prevede per ogni attività il seguente percorso:

- ✓ contestualizzazione dell'evento;
- ✓ presentazione generica del lavoro;
- ✓ contestualizzazione degli argomenti già svolti all'interno del percorso didattico (libro di testo, dispense, articoli di riviste specializzate, eventuali appunti).

L'organizzazione dell'evento sarà occasione di discussione, di confronto, di ipotesi interpretative.

**Risulta indispensabile nel discorso didattico un continuo confronto con le altre materie. Appare chiaro che è necessario un lavoro d'èquipe che coinvolga trasversalmente tutto il consiglio di classe, un continuo confronto con i colleghi permette di intervenire ove necessario, per meglio comprendere il grado di apprendimento di ogni singolo allievo.**

## VALUTAZIONE

Per il tecnico dei servizi turistici, la disciplina, l'ordine e il comportamento in generale, sono oggetto di particolare attenzione al fine di ottenere l'autocontrollo e la responsabilizzazione nella conduzione delle operazioni assegnate.

Trasgressioni in questo campo sono da considerarsi inadatte alla professione e, quindi, si ripercuoteranno su una valutazione non positiva del profitto.

**Nella valutazione finale, tutto il consiglio di classe terrà conto anche della continuità dell'impegno nelle attività scolastiche ed extrascolastiche, della partecipazione al dialogo educativo, della capacità di autocorrezione.**

In particolare la valutazione si baserà sui seguenti parametri:

- ✓ quantità e qualità delle informazioni possedute;
- ✓ coerenza e coesione delle informazioni riportate;
- ✓ uso del registro linguistico adeguato;
- ✓ capacità di argomentare;
- ✓ capacità di affrontare con metodo critico un tema;
- ✓ uso corretto della terminologia specifica di settore.