

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA



ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE  
"Città di Luino – Carlo Volontè"



**Sede centrale:**  
Via Lugano 24/A  
21016 LUINO  
Tel.:0332.530387  
FAX:0332.534523  
C.F.:84002750127  
C/C POST.:18840215

E-mail:[segreteria@isisluino.it](mailto:segreteria@isisluino.it)  
Sito:[www.isisluino.it](http://www.isisluino.it)

**Sede associata:**  
Via Cervinia 54  
21016 LUINO  
Tel.:0332.511643  
FAX:0332.511643

**ANNO SCOLASTICO 2010 – 2011**  
**CLASSE QUARTE E QUINTA TECNICI DELL'IMPRESA TURISTICA**  
**Terza Area – Alternanza Scuola-Lavoro**

<b>PROGETTO</b>	<b>FORMAZIONE PER HOSTESS/STEWARD E GUIDA TURISTICA</b> (esperto nell'accoglienza sul territorio).
<b>Responsabili</b>	Docenti: <b>Bianchi Gianluca, La Pietra Marina, Legno Emanuela, Vanetti Verena, Lepore Armando.</b>
<b>Obiettivi</b>	Il progetto si prefigge il conseguimento dei seguenti obiettivi: <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Acquisire capacità relazionali e di comunicazione adeguate al profilo professionale di hostess/steward e guida turistica sul territorio.</b></li><li>- <b>Acquisire conoscenze relative alle possibilità offerte dal territorio del Luinese e dell'Alto Verbano nel settore turistico.</b></li><li>- <b>Acquisire conoscenze relative alla valorizzazione del patrimonio culturale artistico e letterario del Luinese e dell'Alto Verbano.</b></li><li>- <b>Acquisire conoscenze circa i comportamenti essenziali da tenere per quanto riguarda l'accoglienza, l'accompagnamento, l'assistenza degli ospiti in occasione di mostre, manifestazioni, convegni, eventi culturali (anche in situazione di disabilità).</b></li><li>- <b>Acquisire le competenze necessarie nella creazione di materiali multimediali tesi alla promozione turistica del territorio.</b></li></ul>
<b>Attività previste</b>	Incontri, conferenze, seminari, lezioni tenuti da esperti individuabili in: <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Esperti nella gestione dell'attività di ricevimento e accoglienza turistica.</b></li><li>- <b>Esperti nel settore dell'organizzazione e gestione di eventi culturali.</b></li><li>- <b>Esperti nella tutela del patrimonio artistico e culturale.</b></li><li>- <b>Esperti di cultura locale, studiosi e critici letterari.</b></li><li>- <b>Esperti nelle tecniche delle relazioni e delle comunicazioni.</b></li><li>- <b>Esperti nella gestione dei servizi turistici e del territorio (ADV e IAT).</b></li></ul>

# MINISTERO DELL'ISTRUZIONE DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA



## ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "Città di Luino – Carlo Volontè"



### Sede centrale:

Via Lugano 24/A  
21016 LUINO  
Tel.:0332.530387  
FAX:0332.534523  
C.F.:84002750127  
C/C POST.:18840215

E-mail:[segreteria@isisluino.it](mailto:segreteria@isisluino.it)  
Sito:[www.isisluino.it](http://www.isisluino.it)

### Sede associata:

Via Cervinia 54  
21016 LUINO  
Tel.:0332.511643  
FAX:0332.511643

### Presentazione analitica del Progetto

Il progetto che s'intende proporre alla Vostra attenzione si configura nel quadro delle iniziative poste in essere nell'ambito della **formazione professionale di secondo livello (Terza area)**, prevista dal piano di competenza regionale (D.M. 15 aprile 1994), per il biennio superiore (**A.S.2010/2011**) dell'indirizzo **Tecnici dell'Impresa Turistica (Classi quarte e Quinta)**.

La finalità primaria dell'intervento è tesa alla **formazione della figura professionale di Hostess e steward esperto nell'accoglienza sul territorio e guida turistica**.

Alla proposta formativa si accompagna il decisivo intervento pratico, durante il percorso biennale, nella partecipazione attiva ad una serie di eventi e manifestazioni di carattere culturale previste per l'**A.S. 2010-2011** e organizzate dal **Comune di Luino in convezione stipulata con l'ISIS** ( tra le attività già svolte nell'estate 2010, l'accoglienza turistica con apposito stand durante la **Fiera mercato internazionale del mercoledì luinese** e durante la **Fiera annuale MIPAM di Laveno sui prodotti tipici dell'Alto Verbano**) e tra quelle previste per l'ottobre 2011, la **Mostra itinerario su Vittorio Sereni**. Per l'Anno Scolastico 2010/2011, inoltre, è prevista la collaborazione con altri **Enti territoriali** per la promozione turistica tramite la **creazione di materiali multimediali**. Una terza fase prevede la partecipazione estiva degli alunni in qualità di Hostess/steward (servizio di accoglienza) al **Progetto Basket Summer League (Torneo internazionale di Basket per disabili - Luino)**, evento previsto per il luglio del 2011.

Gli **obiettivi del progetto** riguardano la possibilità di portare gli studenti a vivere concretamente una realtà di accoglienza turistica da protagonisti, nell'apprendere il rispetto dei ruoli e degli orari, nell'essere consapevoli di ciò che riguarda il mondo del

lavoro e della professione di Hostess/Steward e guida turistica, in particolare, nel discutere e approfondire l'esperienza compiuta nell'ambito del gruppo-classe, nell'orientare le proprie scelte future sulla base delle possibilità offerte dall'ambito territoriale nel settore turistico, nell'acquisire capacità relazionali e di comunicazione adeguate al profilo professionale, nell'acquisire conoscenze di base circa le principali norme igienico/sanitarie da tenere in ambienti aperti al pubblico, nell'acquisire conoscenze circa i comportamenti essenziali da tenere per quanto riguarda l'accoglienza, l'accompagnamento, l'assistenza degli ospiti in occasione di eventi e manifestazioni culturali.

La scelta si pone in un orizzonte professionale più ampio anche in vista degli eventi congressuali e manifestazioni che da sempre caratterizzano **il mondo del terziario e dei servizi della regione Lombardia**. In particolare va ricordato il ruolo fieristico del capoluogo di Regione nel presente e, nell'immediato futuro, le possibilità offerte dalle strutture organizzative e ricettive di **Expo Milano 2015**.

Gli obiettivi della Terza area richiedono che l'attività didattica sia condotta prioritariamente mediante l'utilizzo da parte dell'istituto di consulenti esterni senza escludere il ricorso all'utilizzazione di personale docente competente individuato sulla base di esperienze professionali maturate nell'ambito suddetto, che provvederanno a programmare e stilare singoli moduli o unità didattiche specifiche extra-curricolari accompagnati da curriculum personali che ne attestino le specifiche competenze.

### **Finalità e obiettivi della formazione professionale indirizzati al progetto:**

In linea con i curricoli di base, la didattica, in costante riferimento allo sviluppo cognitivo dell'allievo e alle competenze professionali previste al termine del percorso formativo, sarà finalizzata all'acquisizione di flessibilità e di capacità di adattamento e di innovazione. Il fine primario è quello di contribuire alla figura di **operatore nelle diverse tipologie di servizi nel settore turistico**. La dimensione raggiunta dall'evoluzione del turismo necessita una rivisitazione attenta e puntuale dei modi di essere e di operare nel campo dell'offerta turistica, di un'elevata qualificazione del "fattore umano", che sia capace di valorizzare ed esaltare una nuova operatività quale sicura risposta alla dinamica, mutevole e differenziata domanda.

**Gli obiettivi cognitivi e operativi** si inquadreranno nella seguente articolazione modulare:

**1 – Gli eventi e le presenze culturali e le loro manifestazioni sul territorio.**

- a- Finalità e organizzazione degli eventi culturali sul territorio.
- b- Strutture e servizi essenziali per la ricezione (rilevamento situazioni di disabilità)
- c- La documentazione e l'attività di distribuzione di materiale informativo.
- d- Creazione di documenti multimediali per la promozione turistica del territorio.

**2 – Le tecniche di comunicazione**

- a. Comunicazione efficace e relazione interpersonale (anche in lingua straniera).
- b. Comunicazione verbale e non verbale.
- c. Stili comunicativi.
- d. Gestione delle obiezioni e del reclamo.

**3 – L'attività di hostess/steward e guida turistica**

- a. Il lavoro di gruppo: fattori di successo di una squadra.
- b. L'accoglienza degli ospiti: l'approccio comportamentale.
- c. La gestione delle partecipazioni.
- d. La gestione delle informazioni.

**4 – La conoscenza del territorio (l'offerta turistica del Luinese e dell'Alto Verbano)**

- a. Luino: Parco letterario e Biblioteca.
- b. Luino: servizi turistici.
- c. L'accoglienza e l'interazione turistica con gli altri territori del Lago Maggiore e delle valli italiane e svizzere di confine.
- d. Luino e il turismo alternativo: l'eco-turismo e il sistema degli agri-turismi.

I referenti del progetto:

Prof. Bianchi Gianluca  
Prof.ssa Legno Emanuela  
Prof.ssa La Pietra Marina  
Prof.ssa Vanetti Verena