

Nell'ambito delle possibilità previste dall'autonomia scolastica, l'Istituto Cavalieri ha approvato alcune variazioni dei quadri orari che riguardano sia gli indirizzi dell'Istruzione Professionale che quelli della Formazione. Le variazioni rientrano nei limiti del 20% del monte ore, come previsto dalla normativa, e rispondono ad esigenze didattiche.

I quadri orari di seguito indicati tengono conto di queste variazioni.

### SERVIZI PER LA SANITA' E L'ASSISTENZA SOCIALE

BIENNIO			TRIENNIO			
AREA GENERALE MATERIE DI BASE			AREA GENERALE MATERIE DI BASE			
	prime	seconde		terze	quarte	quinte
Italiano	4	4	Italiano	4	4	4
Diritto ed economia	2	2	Inglese	2	2	2
Inglese	3	3	Matematica	3	3	3
Matematica	4	4	Storia	2	2	2
Storia e Geografia	2	2	Scienze motorie	2	2	2
Scienze motorie	2	2	IRC	1	1	1
IRC	1	1				
TOTALE	18	18		14	14	14
MATERIE DI INDIRIZZO			MATERIE DI INDIRIZZO			
SECONDA LINGUA ( Spagnolo o Francese o Tedesco)	3	2	SECONDA LINGUA ( Spagnolo o Francese o Tedesco)	3	3	3
Scienze Umane	4	4	Diritto e Tecnica Amministrativa	3	4	4

Metodologie Operative	3	3	Psicologia	5	4	4
Scienze Integrate	2	3	Igiene	4	4	4
T.I.C.	2	2	Metodologie Operative	3	2	2
			Inglese professionale		1	1
<b>COMPRESENZE</b>						
LAB INF B016 - B023	6	6				
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

## ORARI E PROFILI DEI VARI INDIRIZZI

### INDIRIZZO TECNICO DEI SERVIZI COMMERCIALI

BIENNIO			TRIENNIO			
AREA GENERALE MATERIE DI BASE			AREA GENERALE MATERIE DI BASE			
	prime	seconde		terze	quarte	quinte



Italiano	4	4	Italiano	4	4	4
Diritto ed Economia	2	2	Inglese	2	2	2
Inglese	3	3	Matematica	3	3	3
matematica	4	4	Storia	2	2	2
Storia e Geografia	2	2	Scienze Motorie	2	2	2
Scienze Motorie	2	2	IRC	1	1	1
IRC	1	1				
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>MATERIE DI INDIRIZZO</b>			<b>MATERIE DI INDIRIZZO</b>			
SECONDA LINGUA ( Spagnolo o Francese o Tedesco)	3	3	SECONDA LINGUA ( Spagnolo o Francese o Tedesco)	3	3	3
Tecnica Professionale dei Servizi Commerciali	6	6	Tecnica Professionale dei Servizi Commerciali	8	8	8
TIC	3	3	Diritto ed Economia	4	4	4
Scienze Integrate	2	2	Inglese Professionale	1	1	1
			Tecnica delle Comunicazioni	2	2	2
COMPRESENZE A066- B016	6	6	COMPRESENZE B016- B022	2	2	3



TOTALE	14	14	TOTALE	18	18	18
--------	----	----	--------	----	----	----

### Tecnico dei Servizi Commerciali – Profilo

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Servizi commerciali" partecipa alla realizzazione dei processi amministrativo-contabili e commerciali, con autonomia e responsabilità esercitate nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate nell'ambito di una dimensione operativa della gestione aziendale. Utilizza le tecnologie informatiche di più ampia diffusione. Supporta le attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione relative alla gestione. Collabora alle attività di comunicazione, marketing e promozione dell'immagine aziendale in un ambito territoriale o settoriale, attraverso l'utilizzo di strumenti tecnologici innovativi, orientando le azioni nell'ambito socio-economico e interagendo con soggetti e istituzioni per il posizionamento dell'azienda in contesti locali, nazionali e internazionali. Riferisce a figure organizzative intermedie in organizzazioni di medie e grandi dimensioni, ovvero direttamente al management aziendale in realtà organizzative di piccole dimensioni.

#### COMPETENZE AREA PROFESSIONALE IN USCITA PECUP – PROFILO CULTURALE PROFESSIONALE

- Ø **Competenza 1** Interagire nei sistemi aziendali riconoscendone i diversi modelli organizzativi, le diverse forme giuridiche con cui viene svolta l'attività e le modalità di trasmissione dei flussi informativi, collaborando alla stesura di documenti aziendali di rilevanza interna ed esterna e all'esecuzione degli adempimenti civilistici e fiscali ricorrenti.
- Ø **Competenza 2** Curare l'applicazione, l'adattamento e l'implementazione dei sistemi informativi aziendali, contribuendo a semplici personalizzazioni degli applicativi informatici e degli spazi di archiviazione aziendale, a supporto dei processi amministrativi, logistici o commerciali, tenendo conto delle norme, degli strumenti e dei processi che garantiscono il trattamento dei dati e la loro protezione in condizioni di sicurezza e riservatezza.
- Ø **Competenza 3** Collaborare alle attività di pianificazione, programmazione, rendicontazione, rappresentazione e comunicazione dei risultati della gestione, contribuendo alla valutazione dell'impatto economico e finanziario dei processi gestionali.



Ø **Competenza 4** Collaborare, nell'area della funzione commerciale, alla realizzazione delle azioni di fidelizzazione della clientela, anche tenendo conto delle tendenze artistiche e culturali locali, nazionali e internazionali, contribuendo alla gestione dei rapporti con i fornitori e i clienti, anche internazionali, secondo **principi di sostenibilità economico-sociale** legati alle relazioni commerciali e turistiche.

Ø **Competenza 5** Collaborare alla realizzazione di azioni di marketing strategico ed operativo, all'analisi dei mercati, alla valutazione di campagne informative, pubblicitarie e promozionali del *brand* aziendale adeguate alla *mission* e alla *policy* a Contribuire alla stesura dei documenti aziendali, anche con riferimento alle aziende operanti nel settore turistico, avvalendosi dei linguaggi più innovativi e anche degli aspetti visivi della comunicazione. Utilizzare le strumentazioni e le tecniche più adatte alla progettazione e produzione di prodotti grafici. Pianificare attraverso azioni e strategie di marketing soluzioni grafiche pertinenti e innovative

Ø **Competenza 6** Operare in sicurezza e nel rispetto delle norme di igiene e di salvaguardia ambientale, prevenendo eventuali situazioni di rischio.

Ø **Competenza 7** Collaborare nella ricerca di soluzioni finanziarie e assicurative adeguate ed economicamente vantaggiose, tenendo conto delle dinamiche dei mercati di riferimento e dei macro-fenomeni economici nazionali e internazionali.

Questo indirizzo è rivolto a chi è interessato a svolgere mansioni d'ufficio

L'indirizzo "Servizi Commerciali" ha lo scopo quindi di far acquisire allo studente, a conclusione del percorso quinquennale, competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali, sia nell'attività di promozione delle vendite, con ruoli amministrativi, con ruoli commerciali, nell'area del marketing, presso piccole e grandi aziende, in organizzazioni private o pubbliche, presso studi di dottori commercialisti, istituti bancari, società finanziarie e assicurative, ecc.

### TECNICO dei SERVIZI COMMERCIALI

#### opzione DESIGN DELLA COMUNICAZIONE VISIVA E PUBBLICITARIA

BIENNIO	TRIENNIO
AREA GENERALE MATERIE DI BASE	AREA GENERALE MATERIE DI BASE



	prime	seconde		terze	quarte	quinte
Italiano	4	4	Italiano	4	4	4
Diritto ed Economia	2	2	Inglese	2	2	2
Inglese	3	3	Matematica	3	3	3
Matematica	4	4	Storia	2	2	2
Storia e Geografia	2	2	Scienze Motorie	2	2	2
Scienze Motorie	2	2	IRC	1	1	1
IRC	1	1				
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>MATERIE DI INDIRIZZO</b>			<b>MATERIE DI INDIRIZZO</b>			
<b>SECONDA LINGUA</b> ( Spagnolo o Francese o Tedesco)	3	3	<b>SECONDA LINGUA</b> ( Spagnolo o Francese o Tedesco)	3	3	2
<b>Discipline Grafiche</b>	6	6	<b>Discipline Grafiche</b>	8	8	8
<b>TIC</b>	3	3	<b>Economia Aziendale</b>	2	3	3
<b>Scienze Integrate</b>	2	2	<b>Storia dell'Arte</b>	2	2	2
			<b>Tecnica della Comunicazioni</b>	2	2	3
			<b>Inglese Professionale</b>	1		
<b>COMPRESENZE</b> A066- 6	6	6	<b>COMPR B022</b>	2	2	3



<b>B016 -B022</b>						
TOTALE	<b>14</b>	<b>14</b>	TOTALE	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

## PROFILO PROFESSIONALE

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Servizi commerciali", percorso "Design della comunicazione visiva e pubblicitaria", conosce gli aspetti economici dell'azienda e i suoi modelli organizzativi.

Collabora alla comunicazione interna ed esterna dell'azienda contribuendo alla sua organizzazione, si inserisce nel processo di commercializzazione di progetto/servizio, interviene alla realizzazione di soluzioni di promozione digitali e non; è in grado di rapportarsi con il responsabile di progetto servizio, coopera alle procedure inerenti il processo creativo e digitalizzazione dei prodotti e servizi. Interagisce e collabora con l'area Marketing, interpreta, pianifica ed elabora progetti di comunicazione visiva di prodotto e servizi, tenendo conto degli aspetti storico/sociali, etici, culturali, economici, della psicologia dei comportamenti dei consumi e di sostenibilità ambientale.

Conosce e partecipa agli aspetti strategici dell'azienda e ne traduce gli aspetti comunicativi, attraverso una metodologia che tenga conto degli scenari di tendenza in diversi contesti culturali e tecnologici, responsabilmente alla propria mansione, considera e collabora agli aspetti normativi sia della privacy che della sicurezza.

Applica le strategie comunicative sia attraverso metodi tradizionali sia, in particolare, con le nuove tecnologie, proiettato negli innovativi scenari digitali (media digitali e social network).

Il diplomato è in grado di:

- Ø utilizzare i principi relativi alla comunicazione grafico-visiva;
- Ø pianificare l'attività pubblicitaria, dalla progettazione alla computer-grafica esecutiva;
- Ø applicare le competenze grafico - espressive e tecnologiche in ambiti settoriali specifici;
- Ø progettare e realizzare soluzioni comunicative con i software professionali;
- Ø elaborare strategie di marketing;



Ø applicare la psicologia della comunicazione alle strategie di marketing;

Ø comunicare in almeno due lingue straniere con una corretta terminologia di settore.

Il Diplomato di istruzione professionale nell'indirizzo "Servizi commerciali - opzione promozione commerciale e pubblicitaria" ha competenze professionali che gli consentono di supportare operativamente le aziende del settore sia nella gestione dei processi amministrativi e commerciali sia nell'attività di promozione delle vendite.

Inoltre questo indirizzo è rivolto a chi è interessato:

- alle professioni inerenti il mondo della comunicazione e della pubblicità
- ad acquisire competenze tecnico-pratiche che permettano di lavorare in azienda nei vari settori e nell'attività di promozione pubblicitaria.

## **TECNICO DEI SERVIZI COMMERCIALI**

### **opzione TURISMO ACCESSIBILE E SOSTENIBILE**

<b>BIENNIO</b>			<b>TRIENNIO</b>			
<b>AREA GENERALE MATERIE DI BASE</b>			<b>AREA GENERALE MATERIE DI BASE</b>			
	<b>prime</b>	<b>seconde</b>		<b>terze</b>	<b>quarte</b>	<b>quinte</b>
<b>Italiano</b>	4	4	<b>Italiano</b>	4	4	4
<b>Diritto ed Economia</b>	2	2	<b>Inglese</b>	2	2	2
<b>Inglese</b>	3	3	<b>Matematica</b>	3	3	3
<b>Matematica</b>	4	4	<b>Storia</b>	2	2	2
<b>Storia e Geografia</b>	2	2	<b>Scienze Motorie</b>	2	2	2
<b>Scienze Motorie</b>	2	2	<b>IRC</b>	1	1	1





IRC	1	1			
TOTALE	18	18		14	14
<b>MATERIE DI INDIRIZZO</b>			<b>MATERIE DI INDIRIZZO</b>		
SECONDA LINGUA ( Spagnolo o Francese o Tedesco)	4	3	SECONDA LINGUA ( Spagnolo o Francese o Tedesco)	3	2
Tecnica Professionale dei Servizi Commerciali	6	6	Tecnica Professionale dei Servizi Commerciali	8	8
TIC	2	3	Diritto ed Economia	2	3
Scienze Integrate	2	2	Inglese professionale	1	1
			Storia dell'Arte	2	2
			Tecnica della Comunicazione	2	2
COMPRESENZE A066-B016	6	6	COMPR B016-B022	2	3
TOTALE	14	14	TOTALE	18	18

## PROFILO PROFESSIONALE

Il percorso formativo "Turismo accessibile e sostenibile", in linea con le richieste del territorio e con le priorità indicate nella programmazione regionale, mette in primo piano la necessità di conciliare lo sviluppo turistico con gli obiettivi sociali, culturali e ambientali. Il diplomato è una figura polivalente, in grado di collaborare con una pluralità di aziende e soggetti pubblici e privati del settore turistico o di operare come figura professionale



autonoma, in quanto formata nei tre “principi trasversali”, indicati nel “Piano strategico del turismo 2017-2022” (PST), che devono essere attuati per il rilancio dell’Italia come destinazione turistica: sostenibilità, innovazione e accessibilità. Applica le competenze caratterizzanti l’indirizzo di studi “Servizi commerciali” e le competenze in materia di turismo, e in particolare di turismo accessibile e sostenibile, per contribuire alla valorizzazione, costruzione, integrazione e commercializzazione dell’offerta turistica, anche al fine di sviluppare un vero e proprio sistema territoriale che risponda alle esigenze sempre più complesse della domanda turistica e dei singoli contesti territoriali.

Il Diploma in questo indirizzo attesta il possesso di competenze storiche, geografiche, giuridico-economiche e artistiche, oltre a quelle professionali, relative ai processi commerciali e alla gestione amministrativa, con particolare attenzione alla valorizzazione turistica del territorio.

Il diplomato è in grado di:

- Ø realizzare attività funzionali alla valorizzazione del territorio;
- Ø valorizzare i beni ambientali e monumentali presenti nel territorio;
- Ø sviluppare le potenzialità offerte dal mercato locale, nazionale, internazionale nell’ambito turistico;
- Ø elaborare pacchetti turistici funzionali alle richieste di mercato;
- Ø contribuire alla valorizzazione e commercializzazione dell’offerta turistica, in modo che risponda alle esigenze sempre più complesse della domanda turistica e dei singoli contesti territoriali, **con particolare attenzione al turismo accessibile e sostenibile;**
- Ø utilizzare strategie di marketing finalizzate alla customer care e alla customer satisfaction;
- Ø comunicare in almeno due lingue straniere con una corretta terminologia di settore.

Questo indirizzo è rivolto chi è interessato:

- ü alla valorizzazione del territorio come risorsa ambientale e culturale in tutte le sue potenzialità.
- ü ad avviarsi al mondo del lavoro in aziende private, studi commerciali o assicurativi, agenzie di viaggio, tour operator, strutture ricettive e ricreative e altre aziende



turistiche; partecipare a concorsi indetti da Enti Pubblici; avviare un'attività professionale autonoma;

**IeFP - OPERATORE AI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA**  
**SERVIZI DI RICETTIVITA' TURISTICA - (III° anno)**

<b>MATERIE/CLASSI</b>	<b>PRIME</b>	<b>SECONDE</b>	<b>TERZE</b>	<b>QUARTE</b>
<b>Italiano</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Storia</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Inglese</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Matematica</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Diritto ed Economia</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>SECONDA LINGUA</b> <b>( Spagnolo o Francese o Tedesco)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>TIC</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
<b>Geografia Turistica</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Tecnica della Comunicazione</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Storia dell'Arte</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Scienze Motorie</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Scienze Integrate</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
<b>Tecnica Professionale dei Servizi</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>



<b>Commercianti</b>				
<b>IRC</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOT</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>COMPRESENZE</b>				
<b>LAB B019 (CON TPSC)</b>	2	2	3	3
<b>GEO TUR. (CON STORIA)</b>			1	1

### **PROFILO PROFESSIONALE CONSEGUITO AL TERMINE DEL 3° ANNO**

L'Operatore interviene, a livello esecutivo, nel processo di erogazione dei servizi di promozione ed accoglienza con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. E' in grado di:

- ü gestire l'accoglienza del cliente nelle varie tipologie di strutture ricettive, effettuando le procedure di prenotazione, check in e check out
- ü evadere le pratiche amministrative connesse al soggiorno del cliente e alle varie attività presenti nelle strutture ricettive
- ü individuare risposte adeguate ai bisogni dell'utente ed al costante aumento della domanda di servizi turistici di qualità.
- ü acquisire ed archiviare informazioni sui prodotti/servizi offerti dalla struttura ricettiva, secondo gli standard di qualità stabiliti
- ü effettuare l'accoglienza e l'assistenza della clientela adottando adeguate modalità di approccio e comunicazione
- ü interagire a contatto diretto con la clientela e applicare tecniche di intervista per individuarne le esigenze
- ü applicare tecniche e modalità per consigliare il cliente rispetto ai prodotti/servizi più idonei a soddisfare le sue esigenze
- ü collaborare alla gestione e promozione della struttura ricettiva e del territorio di riferimento



Nel secondo e nel terzo anno è previsto lo stage (ASL) presso aziende del settore per sperimentare concretamente il lavoro per il quale ci si prepara.

Il corso è adatto a chi nutre interesse a lavorare a contatto con la gente, a entrare in relazione e comunicazione con le persone (anche in lingua straniera).

Sarà possibile lavorare nel settore dei servizi turistici, nei servizi di ricettività e di promozione turistica come addetto all'accoglienza negli alberghi, nella ristorazione, nelle agenzie di viaggio e nella convegnistica.

Ottenuta la qualifica triennale si potrà accedere al successivo quarto anno, perfezionando la preparazione professionale e conseguendo l'attestato di Diploma Professionale di Tecnico che consentirà anche di proseguire con l'Alta Formazione (IFTS/ITS)

## **leFP - TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA – RICETTIVITÀ TURISTICA**

**(IV° anno)**

### **PROFILO PROFESSIONALE CONSEGUITO AL TERMINE DEL PERCORSO**

Il Tecnico dei servizi di promozione e accoglienza interviene con autonomia, nel quadro di azione stabilito e delle specifiche assegnate, contribuendo al presidio del processo di erogazione dei servizi di promozione e accoglienza turistica, promozione di servizi / prodotti e di organizzazione di spazi e strutture ed eventi, con competenze nella predisposizione del piano promozionale e nella cura dei rapporti con il cliente ed i fornitori.

Il percorso di formazione prevede l'apprendimento di competenze culturali relative all'area linguistica, scientifico-tecnologica, storico-socio-economica, oltre che il perfezionamento delle tecniche di ricevimento, accoglienza e assistenza dell'ospite/cliente.

Può assumere ruoli di responsabilità e sorveglianza di attività esecutive svolte da altri. Trova occupazione in Alberghi, Villaggi turistici, B&B, Ostelli della gioventù, Rifugi di montagna, Colonie marine e montane, Campeggi ...



In particolare i suoi compiti professionali sono:

- ü Supporto alla realizzazione del piano di ottimizzazione dei servizi e delle vendite
- ü Pianificazione delle attività di ricevimento
- ü Promozione di opportunità e servizi turistici aziendali e del territorio
- ü Predisposizione dell'offerta di un pacchetto turistico
- ü Assistenza al cliente nell'acquisto di un servizio turistico
- ü Gestione dei flussi informativi e comunicativi
- ü Organizzazione di eventi e congressi
- ü Assistenza in attività congressuali

COMPETENZE CULTURALI: lingua italiana, inglese, storia, diritto, economia, matematica, scienze, informatica, religione, educazione motoria e alla salute, qualità, sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale.

TECNICO-PROFESSIONALI: gestione organizzativa del lavoro, sviluppo attività di reception e organizzazione alberghiera, progettazione pacchetti turistici, attività di promozione e assistenza turistica, rapporto con fornitori e clienti della struttura aziendale di servizio, organizzazione di congressi ed eventi.

Anche nel corso del IV anno è prevista attività di stage a completamento di un percorso formativo che mette in grado gli alunni di essere inseriti utilmente e con profitto nelle attività aziendali, realizzando così gli obiettivi formativi propri dell'alternanza scuola-lavoro

### **TITOLO DI STUDIO RILASCIATO**

Diploma di istruzione e Formazione professionale (IV livello europeo) di **Tecnico dei Servizi di Promozione e Accoglienza – Servizi del Turismo**” con possibilità di proseguire frequentando dal classe 5<sup>a</sup> IP del nostro istituto e conseguire il diploma quinquennale statale di **“Tecnico dei Servizi Commerciali – Turismo accessibile e sostenibile** “ che consente l'iscrizione a tutte le facoltà universitarie.

### **Che cos'è l'Istruzione terziaria?**

L'Istruzione Terziaria comprende tutti i corsi a cui puoi accedere dopo il conseguimento del Diploma di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) o del Diploma di Istruzione Secondaria di Secondo grado liceale, tecnico o professionale.

