

## **CFP SAN MARINO**

### **ORDINAMENTO DEL TRIENNIO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE**

**PROGRAMMI DELL'AREA PROFESSIONALIZZANTE**

**Settore SERVIZI**

Qualifica: **Operatore ai servizi d'impresa  
e dell'accoglienza 2.0**

## INDICE

|   |       |
|---|-------|
| <b>Tabella riepilogativa distribuzione oraria del triennio</b>                                      | 3     |
| <b>Materie primo anno</b>   | 4     |
| • Laboratorio di Informatica  | 5     |
| • Laboratorio di lingua inglese   | 6-7   |
| • Pianificazione e organizzazione del lavoro  | 8     |
| • Trattamento dei documenti amministrativi e contabili, gestione flussi documentali e archiviazione | 9-10  |
| • Laboratorio atteggiamenti e relazioni   | 11-12 |
| • Accoglienza e ospitalità  | 13    |
| <b>Materie secondo anno</b>   | 14    |
| • Laboratorio di Informatica  | 15    |
| • Laboratorio di Lingua Inglese   | 16-17 |
| • Pianificazione e organizzazione del lavoro  | 18    |
| • Trattamento dei documenti amministrativi e contabili, gestione flussi documentali e archiviazione | 19    |
| • Laboratorio atteggiamenti e relazioni   | 20-21 |
| • Marketing applicato al web  | 22-23 |
| • Accoglienza e ospitalità  | 24    |
| • Stage   | 25    |
| <b>Materie terzo anno</b>   | 26    |
| • Laboratorio di Informatica  | 27    |
| • Laboratorio di Lingua Inglese   | 28-29 |
| • Trattamento dei documenti amministrativi e contabili, gestione flussi documentali e archiviazione | 30    |
| • Laboratorio atteggiamenti e relazioni   | 31-32 |
| • Marketing applicato al web  | 33-34 |
| • Accoglienza e ospitalità  | 35    |
| • Cultura professionale   | 36    |
| • Stage   | 37    |

**Tabella riepilogativa distribuzione oraria del triennio**

|                       | Materie   | 1° anno                               | 2° anno                              | 3° anno                         |
|-----------------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
|                       |   | 35 settimane                          | 32 settimane<br>+ 3 sett. stage      | 29 settimane<br>+ 6 sett. stage |
| Area comune           | Italiano  | 2 (70)                                | 2 (64)                               | 2 (58)                          |
|                       | Storia – Geografia  | 2 (70)                                |                                      |                                 |
|                       | Storia – Storia sammarinese   |                                       | 2 (64)                               |                                 |
|                       | Storia - Istituzione di diritto sammarinese   |                                       |                                      | 1 (29)                          |
|                       | Matematica  | 4 (140)                               | 4 (128)                              | 3 (87)                          |
|                       | Lingua inglese  | 3 (105)                               | 3 (96)                               | 2 (58)                          |
|                       | Informatica   | 2 (70)                                |                                      |                                 |
|                       | Educazione Fisica   | 2 (70)                                | 2 (64)                               | 2 (58)                          |
| Area professionale    | Laboratorio di Informatica  | 3 (105)                               | 3 (96)                               | 3 (87)                          |
|                       | Laboratorio di Lingua Inglese   | 3 (105)                               | 3 (96)                               | 3 (87)                          |
|                       | Pianificazione e organizzazione del lavoro  | 2 (70)                                | 2 (64)                               |                                 |
|                       | Trattamento dei documenti amministrativi e contabili, gestione flussi documentali e archiviazione | 4(140)                                | 4 (128)                              | 4 (116)                         |
|                       | Laboratorio atteggiamenti e relazioni   | 2 (70)                                | 2 (64)                               | 2 (58)                          |
|                       | Marketing applicato al Web  |                                       | 2 (64)                               | 3 (87)                          |
|                       | Accoglienza e ospitalità  | 2 (70)                                | 2 (64)                               | 4 (116)                         |
| Cultura professionale |   |                                       | 2 (58)                               |                                 |
| Stage                 |   | 108                                   | 205                                  |                                 |
| <b>Totale ore</b>     | <b>31 (1085)</b>  | <b>31 (992 )<br/>(992+108=(1100))</b> | <b>31 ( 899 )<br/>(899+205=1104)</b> |                                 |

**Profilo professionale**

L'Operatore ai servizi d'impresa e dell'accoglienza 2.0 svolge funzioni di supporto alle imprese; è una figura impiegatizia polivalente con conoscenze legate al settore amministrativo contabile e a quello ricettivo, con un forte sviluppo di competenze legate alla conoscenza linguistica, al marketing applicato al web, dei programmi informatici legati alla produzione di materiale per la comunicazione.

| <b>Materie professionali primo anno</b>   |         |
|---|---------|
| Laboratorio di Informatica  | 3 (105) |
| Laboratorio di Lingua Inglese   | 3 (105) |
| Pianificazione e organizzazione del lavoro  | 2 (70)  |
| Trattamento dei documenti amministrativi e contabili, gestione flussi documentali e archiviazione | 4 (140) |
| Laboratorio atteggiamenti e relazioni   | 2 (70)  |
| Accoglienza e ospitalità  | 2 (70)  |

## LABORATORIO DI INFORMATICA

### **Durata**

105 ore

### **Finalità generali**

Promuovere l'utilizzo consapevole delle tecnologie informatiche, conoscere i rischi e le potenzialità del loro utilizzo.

### **Obiettivi didattici**

Al termine del primo anno l'allievo dovrà:

- essere consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate;
- avvalersi dei software più comuni per produrre testi, eseguire calcoli, fare tabelle,

### **Contenuti**

Il computer e suoi componenti.

La postazione di lavoro: postura, posizione del pc, regolazione della sedia.

Periferiche di input e output.

Sistema operativo.

Gestione account e impostazioni di base del sistema operativo.

Desktop personalizzati.

Organizzazione di file in cartelle elettroniche.

Gestione di cartelle e sottocartelle.

Documenti di testo e relative regole d'impaginazione.

Riproduzione testi funzionali all'ambito professionale con l'utilizzo dell'applicativo di videoscrittura.

Utilizzo di strumenti e procedure di controllo e verifica.

Trattamento testi

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

## LABORATORIO DI LINGUA INGLESE

### **Durata**

105 ore

### **Finalità generali**

Promuovere lo sviluppo delle capacità di apprendimento nell'ambito della disciplina specifica.

Promuovere la capacità di utilizzare la terminologia tecnica ed il linguaggio settoriale per interagire in diversi ambiti e contesti di lavoro.

Sviluppare la capacità di utilizzare le reti e gli strumenti informatici per l'interazione professionale.

Stimolare la capacità di stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali, nazionali ed internazionali in una prospettiva interculturale.

### **Obiettivi didattici**

Sapere utilizzare l'inglese per i principali scopi operativi

Sapere utilizzare il linguaggio specifico della micro lingua relativa ai seguenti ambiti professionali: hotel, azienda, front-office.

Sapere produrre testi professionali di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi/operativi.

Interagire in conversazioni brevi su argomenti di lavoro.

### **Contenuti**

Nell'arco del primo anno verranno sviluppati i seguenti contenuti a livello 1.

- Corrispondenza d'ufficio  
Richiedere e fornire informazioni  
Prendere, confermare e disdire appuntamenti  
Comprendere e scrivere email, fax e lettere di varie tipologie e con diversi scopi operativi nei diversi ambiti professionali
- Comunicazione telefonica  
Richiedere e fornire informazioni  
Prendere, confermare e disdire appuntamenti  
Rispondere e fare una telefonata
- Socializzazione, partecipazione a eventi  
Accogliere clienti e visitatori stranieri  
Comunicare il programma di un evento, il luogo, la finalità
- Organizzazione riunioni di lavoro  
Comunicare l'ordine del giorno  
Confermare, cambiare, disdire una riunione
- Compilazione di formulari di vario genere nei diversi ambiti professionali
- Simulazione di dialoghi alla reception di un albergo o di un'azienda di varie tipologie e scopi comunicativi e operativi
- Corrispondenza turistica  
Tenere i contatti con un'agenzia viaggi

I suddetti contenuti verranno affrontati nell'arco dei tre anni aumentando progressivamente il grado di complessità e specificità e verranno adeguati ai vari contesti professionali presi di volta in volta in esame.

## Indicazioni metodologiche

L'insegnamento si fonda su un approccio comunicativo-funzionale. Verrà favorito l'accesso a sussidi audiovisivi ed informatici. Nella produzione orale si privilegerà l'efficacia della comunicazione e la fluency del discorso. Nell'attività di produzione orale l'insegnante creerà le condizioni per sfruttare occasioni di comunicazione, attraverso tecniche di simulazione e di role-play.

Il consolidamento della competenza comunicativa richiede una maggior consapevolezza delle regole del sistema rispetto a quanto appreso alla scuola media e implica un'analisi più articolata delle componenti la comunicazione, dei meccanismi di coesione testuale, delle differenze tra codice scritto e codice orale, delle funzioni della lingua e della sua variabilità.

La tecnologia mette a disposizione validi strumenti per l'apprendimento delle lingue straniere: audio registratore, videoregistratore, laboratorio linguistico, elaboratore, TV, ecc. Il laboratorio linguistico è utile per lo sviluppo delle abilità di comprensione nonché per un corretto apprendimento della struttura fonologica della lingua e per l'acquisizione di automatismi. L'elaboratore è un validissimo supporto per l'apprendimento della correttezza ortografica, per lo sviluppo delle abilità di lettura e di scrittura, per il consolidamento della competenza linguistica, per gli interventi di recupero e per la verifica.

Gli obiettivi prefissati possono essere meglio raggiunti facendo ricorso ad attività di carattere comunicativo condotte abitualmente in lingua straniera e in cui le abilità linguistiche di base siano usate in una varietà di situazioni adeguate alla realtà dello studente. La lingua può essere acquisita in modo operativo mediante lo svolgimento di attività su compiti specifici perché in tal modo viene percepita come strumento e non come fine immediato di apprendimento. Per sviluppare nello studente una competenza comunicativa che lo porti a formulare messaggi chiari occorre considerare il testo come minima unità significativa.

Nel contesto comunicativo assume particolare rilevanza il consolidamento di un sistema fonologico corretto e funzionale.

Nella produzione scritta il legame tra abilità ricettive e produttive è molto stretto; partendo dalla lettura e riflettendo sulle caratteristiche del testo, lo studente ha la possibilità di individuare la specificità del codice scritto, di analizzare le peculiarità delle diverse tipologie testuali e di identificare le regolarità nella loro organizzazione.

La verifica può avvalersi sia di procedure sistematiche e continue (griglie di osservazione ecc.) sia di momenti più formalizzati con prove di tipo oggettivo e soggettivo.

## PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

### **Durata**

70 ore

### **Finalità generali**

Interpretare i propri compiti nel rispetto dei criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa.

### **Obiettivi didattici**

Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio e del sistema di relazioni

### **Contenuti**

- Pianificazione delle fasi di lavoro assegnato.
- Preparazione strumenti, attrezzature, macchinari.
- Verifica e manutenzione ordinaria strumenti, attrezzature, macchinari.
- Predisposizione e cura degli spazi di lavoro.
- Concetti fondamentali della gestione del tempo.
- Rapporto tra ruolo e tempo lavorativo: tempo cronologico e psicologico.
- Ottimizzare il proprio tempo.
- Pianificare l'uso del proprio tempo e del gruppo di lavoro.
- La gestione del rapporto con il cliente, il datore di lavoro, i collaboratori e colleghi.

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

## TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E CONTABILI, GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E ARCHIVIAZIONE

### **Durata**

140 ore

### **Finalità generali**

Sapere intervenire, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità definite dalle procedure e dalle metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro ivi inclusa la preparazione di presentazioni per riunioni ed eventi.

### **Obiettivi didattici**

#### Saper trattare flussi informativi

Collaborare alla gestione dei flussi informativi e comunicativi con le tecnologie e la strumentazione disponibile.

#### Saper produrre e archiviare elaborati e comunicati

Redigere comunicazioni anche in lingua straniera e documenti sulla base di modelli standard per contenuto e forma grafica

#### Saper programmare e organizzare eventi e riunioni di lavoro

Curare l'organizzazione di riunioni, eventi e viaggi di lavoro in coerenza con gli obiettivi e le necessità aziendali

### **Contenuti**

- Utilizzare i mezzi per ricevere, trasmettere e smistare comunicazioni interne ed esterne all'ufficio.
- Applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione e archiviazione dei documenti d'ufficio cartacei e/o elettronici.
- Adottare modalità di comunicazione per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda.
- Applicare tecniche per la redazione di lettere, comunicati, avvisi e convocazioni d'uso comune.
- Verificare la rispondenza degli output agli obiettivi comunicativi prefissati.
- Utilizzare applicativi informatici per la redazione di tabelle, presentazioni, statistiche e report per interlocutori interni ed esterni.
- Identificare linguaggi e significati della comunicazione scritta e orale.
- Individuare disponibilità e urgenze nella pianificazione di riunioni ed eventi di lavoro.
- Predisporre ambienti e strumentazioni adeguati per riunioni ed eventi.
- Identificare costi e ricavi a preventivo per la verifica del budget a disposizione per trasferte, riunioni ed eventi di lavoro.
- Adottare procedure per l'organizzazione di trasferte e la prenotazione di biglietti di viaggio e pernottamenti.
- Redigere presentazioni per riunioni di lavoro.

**Indicazioni metodologiche**

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici. Le lezioni terranno conto della specificità e peculiarità della normativa sammarinese (es. SMAC Card, Monofase, imposta complementare sui servizi etc.).

Verranno affrontati “case study” ovvero studio analitico di esempi concreti, finalizzati alla verifica o alla costruzione di modelli teorici e all'illustrazione delle successive applicazioni.

Le lezioni verranno tenute da professionisti sammarinesi coadiuvati, ove necessario, da collaboratori/dipendenti di studi professionali con esperienza sul campo.

## LABORATORIO ATTEGGIAMENTI E RELAZIONI

### **Durata**

70 ore

### **Finalità generali**

Sapere cogliere la responsabilità che comporta ogni azione o scelta individuale nella quotidianità e nell'ambito professionale.

Sapere sviluppare la capacità di ascolto, di dialogo e di confronto, esprimendo e argomentando le proprie opinioni, idee e valutazioni critiche nel rispetto degli altri.

Sapere collaborare e cooperare con gli altri nel rispetto dei ruoli e compiti assegnati, riconoscendo l'importanza del lavoro di gruppo.

### **Obiettivi didattici**

1. Elaborare, esprimere e argomentare, in merito al proprio futuro esistenziale, sociale e professionale, ipotesi per la prosecuzione degli studi, la ricerca del lavoro e la formazione continua che tengano conto del percorso finora compiuto e delle aspettative personali.
2. Contribuire creativamente all'erogazione di servizi personalizzati tenendo conto delle differenze culturali, dell'ambiente di lavoro e della domanda e dei bisogni del consumatore.
3. Riconoscere la propria collocazione nell'ambito delle strutture organizzative e dei processi lavorativi tipici di settore, cogliendone la specifica identità e deontologia professionale.

### **Contenuti**

- L'identità: che cos'è, come si costruisce, come si esprime.
- I componenti della comunicazione: mittente, destinatario, canale, ecc.
- Le varie forme di comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale.
- Elementi di comunicazione assertiva.
- La prossemica.
- Le emozioni di base: paura, gioia, dolore, rabbia, disgusto.
- I segnali non verbali delle emozioni.
- Il gruppo .
- L'organigramma.
- La comunicazione non verbale.
- La deontologia professionale.
- La comunicazione telefonica.
- L'importanza della voce.
- Le fasi della telefonata.
- La gestione del cliente al telefono.

- Le frasi efficaci.
- Il ruolo dell'Operatore ai servizi d'impresa e dell'accoglienza 2.0.
- Conoscere e potenziare la propria immagine
- Stile professionale: l'aspetto esteriore e l'atteggiamento interiore
- Le relazioni interpersonali e le tipologie di relazione.
- Le doti della personalità: capacità critica ed autonomia.

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

## ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ

### **Durata**

70 ore

### **Finalità generali**

Sapere interpretare i propri compiti nel rispetto dei criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa.

### **Obiettivi didattici**

Realizzare il servizio di accoglienza, assistenza dell'ospite e del cliente, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute.

### **Contenuti**

Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica.

Individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva.

Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno.

Adottare modalità e tecniche di allestimento degli spazi dedicati al ricevimento in modo da renderli gradevoli e accoglienti.

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

| <b>Materie professionali secondo anno</b>   |         |
|---|---------|
| Laboratorio di Informatica  | 3 (96)  |
| Laboratorio di Lingua Inglese   | 3 (96)  |
| Pianificazione e organizzazione del lavoro  | 2 (64)  |
| Trattamento dei documenti amministrativi e contabili, gestione flussi documentali e archiviazione | 4 (128) |
| Laboratorio atteggiamenti e relazioni   | 2 (64)  |
| Marketing applicato al web  | 2 (64)  |
| Accoglienza e ospitalità  | 2 (64)  |

## LABORATORIO DI INFORMATICA

### **Durata**

96 ore

### **Finalità generali**

Sapere utilizzare consapevolmente le tecnologie e conoscere i rischi del loro utilizzo.

### **Obiettivi didattici**

Al termine del secondo anno l'allievo dovrà:

- Essere consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate;
- Avvalersi dei software più comuni per produrre testi, catalogare informazioni, cercare informazioni e comunicare in rete.

### **Contenuti**

- Posta elettronica: gestione e aggiornamento archivio rubrica indirizzi mail.
- Elementi di una lettera commerciale, forma e contenuti.
- Riproduzione di lettere commerciali e impaginazione secondo uno schema tipo.
- Riproduzione in formato elettronico di modulistica di uso commerciale.
- Lettere personalizzate: gestione stampa in serie con database indirizzi.
- Buste ed etichette, singole e in serie.
- Gestione stampanti, manutenzione di base.
- Principali attrezzature d'ufficio (fotocopiatrice, scanner, fax, videoproiettore).
- Motori di ricerca per la realizzazione di materiale e documentazione di settore.

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

## LABORATORIO DI LINGUA INGLESE

### **Durata**

96 ore

### **Finalità generali**

Promuovere lo sviluppo delle capacità di apprendimento nell'ambito della disciplina specifica.

Promuovere la capacità di utilizzare la terminologia tecnica ed il linguaggio settoriale per interagire in diversi ambiti e contesti di lavoro.

Sviluppare la capacità di utilizzare le reti e gli strumenti informatici per l'interazione professionale.

Stimolare la capacità di stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali, nazionali ed internazionali in una prospettiva interculturale.

### **Obiettivi didattici**

Sapere utilizzare l'inglese per i principali scopi operativi.

Sapere utilizzare il linguaggio specifico della micro lingua relativa ai seguenti ambiti professionali: hotel, azienda, front-office.

Sapere produrre testi professionali di vario tipo in relazione ai differenti scopi comunicativi/operativi.

Interagire in conversazioni su argomenti di lavoro.

Sapere integrare le competenze professionali con quelle linguistiche utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio,

Sapere esprimere le proprie opinioni su argomenti legati alla sfera professionale.

Sapere produrre brevi relazioni, sintesi, commenti funzionali al lavoro anche con l'ausilio di strumenti multimediali, utilizzando il lessico appropriato.

### **Contenuti**

Nell'arco del secondo anno verranno sviluppati i seguenti contenuti a livello 2.

- Corrispondenza d'ufficio  
Richiedere e fornire informazioni  
Prendere, confermare e disdire appuntamenti  
Comprendere e scrivere email, fax e lettere di varie tipologie e con diversi scopi operativi nei diversi ambiti professionali
- Comunicazione telefonica  
Richiedere e fornire informazioni  
Prendere, confermare e disdire appuntamenti  
Rispondere e fare una telefonata
- Socializzazione, partecipazione a eventi  
Accogliere clienti e visitatori stranieri  
Comunicare il programma di un evento, il luogo, la finalità
- Organizzazione riunioni di lavoro  
Comunicare l'ordine del giorno  
Confermare, cambiare, disdire una riunione
- Compilazione di formulari di vario genere nei diversi ambiti professionali
- Simulazione di dialoghi alla reception di un albergo o di un'azienda di varie tipologie e scopi comunicativi e operativi

- Corrispondenza turistica  
Tenere i contatti con un'agenzia viaggi

I suddetti contenuti verranno affrontati nell'arco dei tre anni aumentando progressivamente il grado di complessità e specificità e verranno adeguati ai vari contesti professionali presi di volta in volta in esame.

### **Indicazioni metodologiche**

L'insegnamento si fonda su un approccio comunicativo-funzionale. Verrà favorito l'accesso a sussidi audiovisivi ed informatici. Nella produzione orale si privilegerà l'efficacia della comunicazione e la fluency del discorso. Nell'attività di produzione orale l'insegnante creerà le condizioni per sfruttare occasioni di comunicazione, attraverso tecniche di simulazione e di role-play.

Il consolidamento della competenza comunicativa richiede una maggior consapevolezza delle regole del sistema rispetto a quanto appreso alla scuola media e implica un'analisi più articolata delle componenti la comunicazione, dei meccanismi di coesione testuale, delle differenze tra codice scritto e codice orale, delle funzioni della lingua e della sua variabilità.

La tecnologia mette a disposizione validi strumenti per l'apprendimento delle lingue straniere: audio registratore, videoregistratore, laboratorio linguistico, elaboratore, TV, ecc. Il laboratorio linguistico è utile per lo sviluppo delle abilità di comprensione nonché per un corretto apprendimento della struttura fonologica della lingua e per l'acquisizione di automatismi. L'elaboratore è un validissimo supporto per l'apprendimento della correttezza ortografica, per lo sviluppo delle abilità di lettura e di scrittura, per il consolidamento della competenza linguistica, per gli interventi di recupero e per la verifica.

Gli obiettivi prefissati possono essere meglio raggiunti facendo ricorso ad attività di carattere comunicativo condotte abitualmente in lingua straniera e in cui le abilità linguistiche di base siano usate in una varietà di situazioni adeguate alla realtà dello studente. La lingua può essere acquisita in modo operativo mediante lo svolgimento di attività su compiti specifici perché in tal modo viene percepita come strumento e non come fine immediato di apprendimento. Per sviluppare nello studente una competenza comunicativa che lo porti a formulare messaggi chiari occorre considerare il testo come minima unità significativa.

Nel contesto comunicativo assume particolare rilevanza il consolidamento di un sistema fonologico corretto e funzionale.

Nella produzione scritta il legame tra abilità ricettive e produttive è molto stretto; partendo dalla lettura e riflettendo sulle caratteristiche del testo, lo studente ha la possibilità di individuare la specificità del codice scritto, di analizzare le peculiarità delle diverse tipologie testuali e di identificare le regolarità nella loro organizzazione.

La verifica può avvalersi sia di procedure sistematiche e continue (griglie di osservazione ecc.) sia di momenti più formalizzati con prove di tipo oggettivo e soggettivo.

## PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

### **Durata**

64 ore

### **Finalità generali**

Sapere interpretare i propri compiti nel rispetto dei criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa.

### **Obiettivi didattici**

Definire e pianificare attività da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e/o della documentazione di appoggio e del sistema di relazioni

### **Contenuti**

L'organizzazione del lavoro e la struttura di uno studio commerciale.

Il front office, la reception e rapporti con i clienti.

La classificazione dell'archivio e la tenuta dei fascicoli.

Il controllo e lo smistamento della posta.

La comunicazioni al telefono, invio di fax e utilizzo fotocopiatrice.

La gestione appuntamenti, riunioni e organizzazione viaggi di lavor.

La gestione rapporti e flussi documentali con gli Uffici Pubblici, Banche e Imprese

Le diverse attività e la loro pianificazione.

Come definire le priorità .

Stendere un piano di lavoro .

Organizzare il lavoro con l'apporto di strumenti e metodologie.

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

a) esercitazioni pratiche;

b) lezioni frontali;

c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti prativi e operativi rispetto a quelli teorici.

## TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E CONTABILI, GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E ARCHIVIAZIONE

### **Durata**

128 ore

### **Finalità generali**

Sapere intervenire, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità definite dalle procedure e dalle metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro ivi inclusa la preparazione di presentazioni per riunioni ed eventi.

### **Obiettivi didattici**

Saper trattare documenti amministrativo-contabili.

Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili.

### **Contenuti**

- Identificare gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione.
- Applicare tecniche di acquisizione, registrazione e archiviazione di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici.
- Adottare procedure manuali e informatizzate per la redazione ed emissione dei documenti di compravendita (fatture, documenti di trasporto, etc.).
- Verificare la correttezza delle operazioni eseguite.
- Effettuare incassi e pagamenti anche con servizi strumenti informatici e telematici.
- Gestione del personale dell'azienda ivi incluso la tenuta dei libri paga obbligatori, l'elaborazione di cedolini paga etc

### **Indicazioni metodologiche**

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici. Le lezioni terranno conto della specificità e peculiarità della normativa sammarinese (es. SMAC Card, Monofase, imposta complementare sui servizi etc.).

Verranno affrontati "case study" ovvero studio analitico di esempi concreti, finalizzati alla verifica o alla costruzione di modelli teorici e all'illustrazione delle successive applicazioni.

Le lezioni verranno tenute da professionisti sammarinesi coadiuvati, ove necessario, da collaboratori/dipendenti di studi professionali con esperienza sul campo.

## LABORATORIO ATTEGGIAMENTI E RELAZIONI

### **Durata**

64 ore

### **Finalità generali**

Sapere cogliere la responsabilità che comporta ogni azione o scelta individuale nella quotidianità e nell'ambito professionale.

Sapere sviluppare la capacità di ascolto, di dialogo e di confronto, esprimendo e argomentando le proprie opinioni, idee e valutazioni critiche nel rispetto degli altri.

Sapere collaborare e cooperare con gli altri nel rispetto dei ruoli e compiti assegnati, riconoscendo l'importanza del lavoro di gruppo.

### **Obiettivi didattici**

1. Elaborare, esprimere e argomentare, in merito al proprio futuro esistenziale, sociale e professionale, ipotesi per la prosecuzione degli studi, la ricerca del lavoro e la formazione continua che tengano conto del percorso finora compiuto e delle aspettative personali.
2. Contribuire creativamente all'erogazione di servizi personalizzati tenendo conto delle differenze culturali, dell'ambiente di lavoro e della domanda e dei bisogni del consumatore.
3. Riconoscere la propria collocazione nell'ambito delle strutture organizzative e dei processi lavorativi tipici di settore, cogliendone la specifica identità e deontologia professionale.

### **Contenuti**

- Dall'identità personale all'identità professionale.
- Le capacità comunicative nei vari contesti professionali.
- Gli stili comunicativi
- I processi relazionali e comunicativi.
- Le emozioni sociali
- Le emozioni nel contesto professionale.
- La comunicazione assertiva.
- La critica costruttiva.
- L'immagine di sé nel contesto professionale.
- La deontologia professionale.
- Analisi dei propri punti di forza e debolezza.
- Rapporto tra vissuto e aspirazioni personali in termini di vita quotidiana e vita professionale.
- La qualità del servizio, la soddisfazione del cliente
- La comunicazione e la gestione delle situazioni di crisi

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

## MARKETING APPLICATO AL WEB

### **Durata**

64 ore

### **Finalità generali**

Sapere rispondere all'esigenza di profili professionali in grado di operare, sia nella piccola che nella media impresa, nell'ambito del web marketing fornendo competenze tecniche e di base per la conoscenza del Web 2.0, la gestione del web marketing e della comunicazione online, ambito strategico fondamentale di ogni piccola-media azienda e organizzazione orientata a sviluppare la propria competitività, a consolidare la propria immagine e a ricercare nuovi mercati e/o clienti.

### **Obiettivi didattici**

Fornire competenze e padronanza su nuovi media da una prospettiva pratica e concreta, ovvero per strutturare una presenza efficace dell'azienda, per sapere come e quanto interagire con le piattaforme social e costruire una identità in rete che sia efficace e contemporanea.

### **Contenuti**

Introduzione al web marketing

- Fondamenti di Internet Marketing
- Canali tradizionali e nuovi media
- Web Marketing: le attività, le fasi e gli strumenti

Social media marketing

- Definizione di Social Media
- Panoramica dei principali social network: Google+, Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, Instagram, etc
- I concetti chiave: interazione, awareness, reputation, engagement, call to action, etc
- Pianificare una strategia social

Facebook:

- Account personale, pagine e gruppi
- Come gestire una pagina Facebook
- Come creare e gestire una campagna pubblicitaria su Facebook
- Analisi e monitoraggio: FacebookInsight

Content Marketing

- Strategie di creazione e sviluppo dei contenuti
- Scelta delle tipologie di contenuti aziendali
- Creazione, cura e promozione dei contenuti
- Piano editoriale dei contenuti

**Indicazioni metodologiche**

Le lezioni verranno svolte con modalità interattiva, con discussioni, lavori di gruppo e simulazioni, allo scopo di adattare rapidamente quanto appreso durante le lezioni frontali. Sono strutturate per acquisire competenze immediatamente applicabili poiché si distinguono per praticità, interattività che favoriscono lo scambio e l'approfondimento tra partecipanti e docente.

## ACCOGLIENZA E OSPITALITA'

### **Durata**

64 ore

### **Finalità generali**

Sapere interpretare i propri compiti nel rispetto dei criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa.

### **Obiettivi didattici**

Realizzare il servizio di accoglienza, assistenza dell'ospite e del cliente, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute.

### **Contenuti**

- Individuare modalità e strumenti idonei alla presentazione dei servizi della struttura ricettiva e dell'offerta turistica.
- Individuare attese e bisogni dell'ospite per attivare soluzioni di servizi all'interno e all'esterno della struttura ricettiva.
- Interpretare informazioni e segnali relativi a problemi di soggiorno.
- Il front office e il back office.

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

## STAGE

### **Durata**

108 ore

### **Finalità generali**

- Conoscere una realtà aziendale e i suoi problemi di organizzazione del lavoro;
- Utilizzare l'esperienza di stage per una autovalutazione sulle proprie competenze e formulare una strategia per affrontare positivamente la conclusione del percorso formativo e i primi passi di ricerca di inserimento professionale;
- Valutare la propria capacità di agire all'interno di un contesto di lavoro organizzato, in particolare rispetto:
  - alla gestione di informazioni connesse al ruolo assegnato;
  - all'efficacia nel gestire le relazioni con colleghi e superiori;
  - all'efficacia nell'affrontare gli imprevisti e gli eventi critici;
  - alla manifestazione di adeguato spirito di iniziativa e orientamento all'apprendimento.

### **Obiettivi didattici**

Al termine l'allievo dovrà sapere:

- indicare e descrivere i contenuti di competenza professionale acquisiti mediante l'esperienza di stage;
- indicare e descrivere i progressi conseguiti sul piano del comportamento lavorativo agito in contesto di lavoro, confrontandoli con la situazione iniziale;
- formulare ipotesi di strategie per affrontare il mercato del lavoro e l'inserimento lavorativo.

### **Indicazioni metodologiche**

Lo stage aziendale dovrà essere necessariamente preceduto da una fase di preparazione dove verificare il possesso delle competenze professionali richieste per svolgere il piano di stage e dei principali elementi che lo costituiscono.

Sarà ugualmente necessario che in questa fase gli allievi possano esplicitare le loro attese nei confronti dello stage e concordare sugli obiettivi formativi previsti anche in funzione delle caratteristiche della figura professionale di riferimento del corso e della logica complessiva del percorso formativo.

Al termine dello stage sarà necessario aiutare gli allievi a riflettere costruttivamente sulla propria esperienza, anche attraverso il confronto con quelle dei compagni di corso, al fine di conoscere le caratteristiche delle diverse realtà aziendali e organizzative in cui si può venire a trovare la figura professionale e le motivazioni e le competenze che saranno richieste alle persone che occupano i diversi ruoli che si vengono a configurare. Sarà inoltre utile attivare anche un momento orientato a confrontare criticamente le attese iniziali dei partecipanti, gli obiettivi formativi degli inserimenti, i risultati concretamente raggiunti.

Un ulteriore stimolo potrebbe infine derivare da un confronto tra l'autovalutazione circa l'efficacia dei propri comportamenti durante l'inserimento lavorativo e il giudizio che hanno invece maturato i tutor aziendali sugli stessi aspetti.

| <b>Materie professionali terzo anno</b>   |         |
|---|---------|
| Laboratorio di Informatica  | 3 (87)  |
| Laboratorio di Lingua Inglese   | 3 (87)  |
| Trattamento dei documenti amministrativi e contabili, gestione dei flussi documentali e archiviazione | 4 (116) |
| Laboratorio atteggiamenti e relazioni   | 2 (58)  |
| Marketing applicato al web  | 3 (87)  |
| Accoglienza e ospitalità  | 4 (116) |
| Cultura professionale   | 2 (58)  |

## LABORATORIO DI INFORMATICA

### **Durata**

87 ore

### **Finalità generali**

L'allievo dovrà utilizzare consapevolmente le tecnologie e conoscere i rischi del loro utilizzo.

### **Obiettivi didattici**

Al termine del terzo anno l'allievo dovrà:

- Essere consapevole delle potenzialità e dei limiti delle tecnologie nel contesto culturale e sociale in cui vengono applicate;
- Avvalersi dei software più comuni per produrre testi, catalogare informazioni, cercare informazioni, comunicare.

### **Contenuti**

- Gestione tabelle in formato database. Campi colonna, ordinamento, filtri. Prospetti di calcolo, con relative regole di impaginazione.
- Riproduzione in formato elettronico di modulistica di uso commerciale.
- Lettere personalizzate: gestione stampa in serie con database indirizzi.
- Buste ed etichette, singole e in serie.
- Volantini, biglietti da visita, manifesti e materiale pubblicitario di settore.
- Motori di ricerca per la individuazione e/o realizzazione di materiale e documentazione di settore.
- Elaborazione e stampa immagini.
- Organizzazione e presentazione slide.

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

## LABORATORIO DI LINGUA INGLESE

### **Durata**

87 ore

### **Finalità generali**

Promuovere lo sviluppo delle capacità di apprendimento nell'ambito della disciplina specifica.

Promuovere la capacità di utilizzare la terminologia tecnica ed il linguaggio settoriale per interagire in diversi ambiti e contesti di lavoro.

Sviluppare la capacità di utilizzare le reti e gli strumenti informatici per l'interazione professionale.

Stimolare la capacità di stabilire collegamenti tra le tradizioni culturali, nazionali ed internazionali in una prospettiva interculturale.

### **Obiettivi didattici**

Sapere utilizzare l'inglese per i principali scopi operativi.

Sapere utilizzare il linguaggio specifico della micro lingua relativa ai seguenti ambiti professionali: hotel, azienda, front-office.

Interagire in conversazioni su argomenti di lavoro.

Sapere integrare le competenze professionali con quelle linguistiche utilizzando le tecniche di comunicazione e relazione per ottimizzare la qualità del servizio,

Sapere esprimere le proprie opinioni su argomenti legati alla sfera professionale.

Sapere produrre testi relativamente complessi scritti e orali, funzionali al lavoro anche con l'ausilio di strumenti multimediali, utilizzando il lessico appropriato.

Sapere utilizzare opportune strategie per la comprensione globale e selettiva di testi relativamente complessi riferiti al contesto professionale.

Sapere riconoscere la dimensione culturale della lingua ai fini della comunicazione interculturale

Sapere utilizzare gli strumenti di comunicazione più appropriati per intervenire nei vari contesti professionali

### **Contenuti**

Nell'arco del secondo anno verranno sviluppati i seguenti contenuti a livello 3.

- Corrispondenza d'ufficio
  - Richiedere e fornire informazioni
  - Prendere, confermare e disdire appuntamenti
  - Comprendere e scrivere email, fax e lettere di varie tipologie e con diversi scopi operativi nei diversi ambiti professionali
- Comunicazione telefonica
  - Richiedere e fornire informazioni
  - Prendere, confermare e disdire appuntamenti
  - Rispondere e fare una telefonata
- Organizzazione e partecipazione a eventi
  - Accogliere clienti e visitatori stranieri
  - Organizzare e comunicare il programma di un evento, il luogo, la finalità
- Organizzazione riunioni di lavoro
  - Comunicare l'ordine del giorno
  - Confermare, cambiare, disdire una riunione
  - Predisporre una presentazione in ambito professionale utilizzando gli strumenti multimediali più appropriati
- Compilazione di formulari di vario genere nei diversi ambiti professionali

- Simulazione di dialoghi alla reception di un albergo o di un'azienda di varie tipologie e scopi comunicativi e operativi
- Corrispondenza turistica  
Tenere i contatti con un'agenzia viaggi  
Prenotare e confermare un soggiorno, cambiare/ disdire una prenotazione

I suddetti contenuti verranno affrontati nell'arco dei tre anni aumentando progressivamente il grado di complessità e specificità e verranno adeguati ai vari contesti professionali presi di volta in volta in esame.

### **Indicazioni metodologiche**

L'insegnamento si fonda su un approccio comunicativo-funzionale. Verrà favorito l'accesso a sussidi audiovisivi ed informatici. Nella produzione orale si privilegerà l'efficacia della comunicazione e la fluency del discorso. Nell'attività di produzione orale l'insegnante creerà le condizioni per sfruttare occasioni di comunicazione, attraverso tecniche di simulazione e di role-play.

Il consolidamento della competenza comunicativa richiede una maggior consapevolezza delle regole del sistema rispetto a quanto appreso alla scuola media e implica un'analisi più articolata delle componenti la comunicazione, dei meccanismi di coesione testuale, delle differenze tra codice scritto e codice orale, delle funzioni della lingua e della sua variabilità.

La tecnologia mette a disposizione validi strumenti per l'apprendimento delle lingue straniere: audio registratore, videoregistratore, laboratorio linguistico, elaboratore, TV, ecc. Il laboratorio linguistico è utile per lo sviluppo delle abilità di comprensione nonché per un corretto apprendimento della struttura fonologica della lingua e per l'acquisizione di automatismi. L'elaboratore è un validissimo supporto per l'apprendimento della correttezza ortografica, per lo sviluppo delle abilità di lettura e di scrittura, per il consolidamento della competenza linguistica, per gli interventi di recupero e per la verifica.

Gli obiettivi prefissati possono essere meglio raggiunti facendo ricorso ad attività di carattere comunicativo condotte abitualmente in lingua straniera e in cui le abilità linguistiche di base siano usate in una varietà di situazioni adeguate alla realtà dello studente. La lingua può essere acquisita in modo operativo mediante lo svolgimento di attività su compiti specifici perché in tal modo viene percepita come strumento e non come fine immediato di apprendimento. Per sviluppare nello studente una competenza comunicativa che lo porti a formulare messaggi chiari occorre considerare il testo come minima unità significativa.

Nel contesto comunicativo assume particolare rilevanza il consolidamento di un sistema fonologico corretto e funzionale.

Nella produzione scritta il legame tra abilità ricettive e produttive è molto stretto; partendo dalla lettura e riflettendo sulle caratteristiche del testo, lo studente ha la possibilità di individuare la specificità del codice scritto, di analizzare le peculiarità delle diverse tipologie testuali e di identificare le regolarità nella loro organizzazione.

La verifica può avvalersi sia di procedure sistematiche e continue (griglie di osservazione ecc.) sia di momenti più formalizzati con prove di tipo oggettivo e soggettivo.

### **Modalità svolgimento prova d' esame**

Prova pratica

## TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E CONTABILI, GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI E ARCHIVIAZIONE

### **Durata**

116 ore

### **Finalità generali**

Sapere intervenire, a livello esecutivo, nel processo di amministrazione e gestione aziendale con autonomia e responsabilità definite dalle procedure e dalle metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni consentono di svolgere attività relative alla gestione, elaborazione, trattamento e archiviazione di documenti e comunicazioni di diverso tipo, anche di natura amministrativo-contabile, con competenze nella programmazione ed organizzazione di eventi e riunioni di lavoro ivi inclusa la preparazione di presentazioni per riunioni ed eventi.

### **Obiettivi didattici**

Saper trattare documenti amministrativo-contabili.

Redigere, registrare e archiviare documenti amministrativo-contabili.

### **Contenuti**

Identificare i libri legali e contabili obbligatori per l'azienda.

La metodologia e la tempistica di compilazione dei libri obbligatori.

Le redazioni di budget e situazioni contabili.

Il procedimento di "vidimazione" delle fatture e trattamento delle bolle di accompagnamento (DDT).

I documenti assoggettati a ritenuta di imposta o imposta speciale di bollo.

### **Indicazioni metodologiche**

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici. Le lezioni terranno conto della specificità e peculiarità della normativa sammarinese (es. SMAC Card, Monofase, imposta complementare sui servizi etc.).

Verranno affrontati "case study" ovvero studio analitico di esempi concreti, finalizzati alla verifica o alla costruzione di modelli teorici e all'illustrazione delle successive applicazioni.

Le lezioni verranno tenute da professionisti sammarinesi coadiuvati, ove necessario, da collaboratori/dipendenti di studi professionali con esperienza sul campo.

### **Modalità esame**

Prova scritta

## LABORATORIO ATTEGGIAMENTI E RELAZIONI

### **Durata**

58 ore

### **Finalità generali**

Sapere cogliere la responsabilità che comporta ogni azione o scelta individuale nella quotidianità e nell'ambito professionale.

Sapere sviluppare la capacità di ascolto, di dialogo e di confronto, esprimendo e argomentando le proprie opinioni, idee e valutazioni critiche nel rispetto degli altri.

Sapere collaborare e cooperare con gli altri nel rispetto dei ruoli e compiti assegnati, riconoscendo l'importanza del lavoro di gruppo.

### **Obiettivi didattici**

1. Elaborare, esprimere e argomentare, in merito al proprio futuro esistenziale, sociale e professionale, ipotesi per la prosecuzione degli studi, la ricerca del lavoro e la formazione continua che tengano conto del percorso finora compiuto e delle aspettative personali.
2. Contribuire creativamente all'erogazione di servizi personalizzati tenendo conto delle differenze culturali, dell'ambiente di lavoro e della domanda e dei bisogni del consumatore.
3. Riconoscere la propria collocazione nell'ambito delle strutture organizzative e dei processi lavorativi tipici di settore, cogliendone la specifica identità e deontologia professionale.

### **Contenuti**

- La deontologia professionale.
- Principi della comunicazione
- La comunicazione verbale
- I canali espressivi della comunicazione non verbale
- La comunicazione para-verbale
- La comunicazione efficace
- L'ascolto attivo
- Differenza tra comunicare ed informare
- Riconoscere il proprio stile comunicativo e quello degli altri
- Le diverse forme di comunicazione
- Le presentazioni durante una riunione di lavoro
- La gestione dello stress e relazione con il proprio ruolo
- Il problem solving

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

## MARKETING APPLICATO AL WEB

### **Durata**

87 ore

### **Finalità generali**

Fornire competenze tecniche e di base per la conoscenza del Web 2.0, gli strumenti a disposizione del web marketing e della comunicazione online, ambito strategico fondamentale di ogni piccola-media azienda e organizzazione orientata a sviluppare la propria competitività, a consolidare la propria immagine, ricercare nuovi mercati e/o clienti e vendere online.

### **Obiettivi didattici**

Focalizzare l'attenzione su quali e quanti strumenti sono oggi disponibili grazie al web, ai social media e agli altri strumenti digitali, in grado di aumentare le vendite, migliorare l'efficacia delle azioni di marketing, ridurre costi, fornire nuovi mezzi alle piccole e medie imprese.

### **Contenuti**

La progettazione di un sito per il web marketing

- Definire gli obiettivi di business, il target di mercato e il posizionamento online
- Definire i requisiti tecnico/funzionali
- User Experience ed elementi fondamentali

Creare un web marketing plan di successo

- Processo di pianificazione
- Gli elementi indispensabili
- Definizione degli obiettivi di web marketing

Google Analytics

- La misurazione online
- Funzionalità e potenzialità
- I tre step: acquisizione, comportamento e conversioni

SEO e SEM strategy

- Cosa si intende per SEO e SEM
- Posizionamento naturale e campagne a pagamento
- Ottimizzare l'investimento e aumentare l'efficacia

Direct Email Marketing

- Creazione di una newsletter
- Acquisizione delle liste
- Implementare l'efficacia di una campagna email
- Monitoraggio dei risultati

Dalla teoria alla pratica

- Case history
- Gruppi di lavoro
- Creazione e sviluppo di progetti di web marketing

### **Indicazioni metodologiche**

Le lezioni sono strutturate come un vero e proprio laboratorio interattivo: oltre ad una solida base teorica e metodologica, ampio spazio sarà dedicato alla pratica applicativa con esercitazioni e simulazioni in aula e lavori singoli e di gruppo.

Per arricchire ulteriormente l'esperienza sono previsti lavori di gruppo per permettere ai partecipanti di mettere in pratica le nozioni acquisite e utilizzare immediatamente gli strumenti e le piattaforme illustrati dai docenti.

### **Modalità esame**

Prova pratica

## ACCOGLIENZA E OSPITALITÀ

### **Durata**

116 ore

### **Finalità generali**

Sapere interpretare i propri compiti nel rispetto dei criteri di qualità stabiliti dal protocollo aziendale, riconoscendo e interpretando le esigenze del cliente/utente interno/esterno alla struttura/funzione organizzativa.

### **Obiettivi didattici**

Sapere realizzare il servizio di prenotazione, accoglienza, assistenza e partenza dell'ospite, adeguando stili e tecniche alle indicazioni ricevute.

### **Contenuti**

- Caratteristiche dell'industria turistica: turismo attivo, ricettivo, produttivo, "incoming" e "outgoing"; caratteristiche degli elementi formanti il viaggio: itinerario, trasporti, servizi, documenti necessari.
- Le agenzie di viaggi, le associazioni di trasporto, i Tour Operators.
- Il front office e il back office.
- Procedure organizzative di base: schede, mailings, ricevute.
- Cataloghi di viaggio.

### **Indicazioni metodologiche**

La disciplina sarà trattata con varie metodologie didattiche:

- a) esercitazioni pratiche;
- b) lezioni frontali;
- c) lavoro di gruppo.

Le lezioni verranno svolte privilegiando, ove possibile, gli aspetti pratici e operativi rispetto a quelli teorici.

### **Modalità esame**

Prova pratica

## CULTURA PROFESSIONALE

### **Durata**

58 ore

### **Finalità generali**

Far acquisire agli allievi una cultura del lavoro.

### **Obiettivi didattici**

Alla fine del modulo l'allievo dovrà essere in grado di:

- Conoscere la normativa sammarinese inerente al lavoro dipendente e autonomo;
- Conoscere la normativa sammarinese in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Conoscere le prime nozioni di pronto soccorso;
- Saper leggere adeguatamente le buste paga;
- Conoscere le procedure da attuare per dare inizio ad una attività autonoma.

### **Contenuti**

- Diritti di un lavoratore dipendente.
- Doveri di un lavoratore dipendente.
- Legge 18 febbraio 1998: legge quadro in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.
- D.P.I., tipologie e loro utilizzo.
- Prime nozioni di pronto soccorso
- Lettura della busta paga in tutti i suoi aspetti.
- Procedure da attuare per l'apertura di una propria attività.

### **Indicazioni metodologiche**

Lezioni frontali supportate da materiale predisposto dall'insegnante.

Incontri specifici con esperti dei settori sviluppati.

Uscite mirate presso sedi di uffici statali e di categorie economiche e sociali.

### **Modalità svolgimento prova d'esame**

Colloquio orale.

## STAGE

### **Durata**

205 ore

### **Finalità generali**

- Conoscere una realtà aziendale e i suoi problemi di organizzazione del lavoro;
- Utilizzare l'esperienza di stage per una autovalutazione sulle proprie competenze e formulare una strategia per affrontare positivamente la conclusione del percorso formativo e i primi passi di ricerca di inserimento professionale;
- Valutare la propria capacità di agire all'interno di un contesto di lavoro organizzato, in particolare rispetto:
  - alla gestione di informazioni connesse al ruolo assegnato;
  - all'efficacia nel gestire le relazioni con colleghi e superiori;
  - all'efficacia nell'affrontare gli imprevisti e gli eventi critici;
  - alla manifestazione di adeguato spirito di iniziativa e orientamento all'apprendimento.

### **Obiettivi didattici**

Al termine l'allievo dovrà sapere:

- indicare e descrivere i contenuti di competenza professionale acquisiti mediante l'esperienza di stage;
- indicare e descrivere i progressi conseguiti sul piano del comportamento lavorativo agito in contesto di lavoro, confrontandoli con la situazione iniziale;
- formulare ipotesi di strategie per affrontare il mercato del lavoro e l'inserimento lavorativo.

### **Indicazioni metodologiche**

Lo stage aziendale dovrà essere necessariamente preceduto da una fase di preparazione dove verificare il possesso delle competenze professionali richieste per svolgere il piano di stage e dei principali elementi che lo costituiscono.

Sarà ugualmente necessario che in questa fase gli allievi possano esplicitare le loro attese nei confronti dello stage e concordare sugli obiettivi formativi previsti anche in funzione delle caratteristiche della figura professionale di riferimento del corso e della logica complessiva del percorso formativo.

Al termine dello stage sarà necessario aiutare gli allievi a riflettere costruttivamente sulla propria esperienza, anche attraverso il confronto con quelle dei compagni di corso, al fine di conoscere le caratteristiche delle diverse realtà aziendali e organizzative in cui si può venire a trovare la figura professionale e le motivazioni e le competenze che saranno richieste alle persone che occupano i diversi ruoli che si vengono a configurare. Sarà inoltre utile attivare anche un momento orientato a confrontare criticamente le attese iniziali dei partecipanti, gli obiettivi formativi degli inserimenti, i risultati concretamente raggiunti.

Un ulteriore stimolo potrebbe infine derivare da un confronto tra l'autovalutazione circa l'efficacia dei propri comportamenti durante l'inserimento lavorativo e il giudizio che hanno invece maturato i tutor aziendali sugli stessi aspetti.