

Simulazione di seconda prova scritta per l'Esame di Stato 2023 nell'Istituto professionale indirizzo “Enogastronomia e ospitalità alberghiera”

Articolazione “Accoglienza turistica”

di Lucia Evangelisti e Paola Malandra

Premessa

Il nuovo assetto didattico degli Istituti professionali è caratterizzato dall'aggregazione delle discipline all'interno degli **assi culturali** che rappresentano il punto di riferimento sia per la progettazione dei percorsi didattici, in una logica di organizzazione interdisciplinare degli apprendimenti, sia per l'organizzazione della didattica per Unità di apprendimento (UDA).

A differenza dei Licei e degli Istituti tecnici, non esistono più “discipline caratterizzanti l'indirizzo”. Gli **“insegnamenti caratterizzanti”** degli undici indirizzi degli Istituti professionali, di cui al D.Lgs. n. 61/2017, sono quelli compresi **nell'asse scientifico, tecnologico e professionale dell'area di indirizzo** (nell'indirizzo **“Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera” – articolazione “Accoglienza turistica”** per il terzo, quarto e quinto anno sono: Scienza degli alimenti, Arte e territorio, Tecniche di comunicazione, Diritto e tecniche amministrative, Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica) nonché **nell'asse dei linguaggi**, con riferimento alle lingue straniere.

La seconda prova dell'Esame di Stato

Dall'anno scolastico 2022/2023 l'Esame di Stato conclusivo del secondo ciclo di istruzione torna a essere configurato secondo le disposizioni normative vigenti (di cui al capo III del D.Lgs. n. 62/2017 *“Norme in materia di valutazione e certificazione delle competenze nel primo ciclo ed esami di Stato, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera i), della legge 13 luglio 2015, n. 107”*).

Le seconde prove d'esame, pertanto, vertono non su discipline ma sulle **competenze in uscita** e sui **nuclei fondamentali di indirizzo** correlati. Sono predisposti undici nuovi Quadri di riferimento, uno per ciascun indirizzo, riferiti alle competenze in uscita e attorno ai quali devono essere costruite le programmazioni dell'**intero triennio** e non solo delle classi finali.

Dall'anno scolastico 2022/2023 cessano di avere effetto i Quadri di riferimento e le griglie di valutazione della seconda prova scritta previsti dall'Allegato B del Decreto ministeriale n. 796 del 2018. I nuovi Quadri di riferimento sono indicati dal Decreto ministeriale n. 164 del 2022 *“Decreto recante i quadri di riferimento e le griglie di valutazione per la redazione e lo svolgimento della seconda prova scritta dell'esame di Stato conclusivo del secondo ciclo di istruzione negli Istituti professionali ai sensi dell'articolo 17, commi 5 e 6, del decreto legislativo 13 aprile 2017, n. 62”*.

La seconda prova d'esame dei professionali di nuovo ordinamento non si comporrà più di due “sottoprove”, correlate ma in parte indipendenti, ma sarà un'**unica prova integrata**, di cui il Ministero decide una parte (la **“cornice generale di riferimento”**), e la Commissione, entro questa cornice, definisce l'altra parte, ossia le **“specifiche richieste”** per lo **“specifico percorso”** attivato dalla scuola. Tale formula consentirà di garantire una struttura unitaria della prova a livello nazionale, e allo stesso tempo di dare pieno valore alle autonome scelte operate dalle singole istituzioni scolastiche nella costruzione dei percorsi.

I nuovi **Quadri di riferimento**, in continuità con quelli già elaborati nel 2018, forniscono indicazioni relative alla struttura della prova d'esame, ai nuclei tematici fondamentali e agli obiettivi della prova, alla valutazione della prova.

Le **Griglie di valutazione** per l'attribuzione dei punteggi contengono un set di **indicatori** legati agli obiettivi della prova con una distribuzione del punteggio per fasce tra i vari indicatori, che le Commissioni d'esame utilizzeranno per la costruzione di uno strumento di valutazione tarato sulla specifica prova, definendone i relativi **descrittori**.

Che cosa deve fare la Commissione d'esame

La Commissione, prima di convocare gli studenti, dovrà prevedere un tempo utile per la predisposizione della prova e la riproduzione dei materiali (almeno 2-3 ore); dovrà dare alla prova d'esame prevalentemente la caratteristica di prova autentica con le **seguenti caratteristiche**:

- individuazione e descrizione di una o più soluzioni ritenute possibili di fronte ad una situazione-problema reale o realistica, con la motivazione delle scelte che vengono proposte;
- presentazione con un testo sotto-strutturato per rendere possibile lo svolgimento con soluzioni diverse anche tra loro alternative;
- riferimento a contesti e situazioni reali;
- coinvolgimento di conoscenze e abilità derivanti dai diversi insegnamenti che costituiscono l'asse professionale e con il contributo degli altri assi culturali.

La Commissione nel predisporre la prova deve declinare le indicazioni ministeriali in relazione **allo specifico percorso formativo** attivato dall'Istituto per la classe in esame. Sarà necessario aver predisposto un **curricolo d'istituto** correttamente definito nel PTOF che riporti la declinazione del profilo e il/i codice/i ATECO di riferimento. Sarà opportuno, inoltre, che la Commissione per ogni tipologia di prova metta a disposizione dei candidati documenti, tabelle, grafici o dati utili per realizzare l'elaborato.

Predisposta la prova, la Commissione integra la griglia di valutazione con i necessari descrittori.

In presenza di allievi con Bisogni Educativi Speciali e/o Disturbi Specifici dell'Apprendimento la prova deve poter essere esposta con metodi diversi (es. presenza di candidati ipovedenti) e deve poter essere svolta secondo linee di soluzione e modalità diversificate (con particolare riguardo alla eventuale necessità di predisporre prove equipollenti).

Indispensabile sarà l'accuratezza della predisposizione del documento del Consiglio di classe redatto a conclusione del corso (**Documento del 15 maggio**): simulazioni d'esame; griglie di valutazione; esempi di documenti d'ausilio per le prove.

Per gli Istituti professionali di indirizzo **“Servizi per l'enogastronomia e l'ospitalità alberghiera” – articolazione “Accoglienza turistica”** la prova potrà essere strutturata secondo una delle seguenti **tipologie**:

TIPOLOGIA A
Redazione di una relazione professionale sulla base dell'analisi di documenti, tabelle, dati.
TIPOLOGIA B
Analisi e soluzione di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (caso aziendale/caso professionale).
TIPOLOGIA C
Individuazione, predisposizione o descrizione delle fasi per la realizzazione di un servizio .
TIPOLOGIA D
Elaborazione di un progetto finalizzato alla promozione del territorio e/o all'innovazione delle filiere di indirizzo.

Nuclei tematici fondamentali d'indirizzo correlati alle competenze

1. Predisposizione di prodotti e/o servizi che abbiano come riferimento i bisogni, le attese e i profili dietetici e/o culturali del cliente, focalizzandosi, in particolare, sugli stili di alimentazione, sui contesti culturali e sui modelli di ospitalità.
2. Pianificazione e gestione di prodotti e/o di servizi, con particolare riguardo ai seguenti ambiti: identificazione delle risorse, valutazione dei mutamenti delle tendenze di acquisto e di consumo, controllo della qualità, ottimizzazione dei risultati, efficienza aziendale e sostenibilità ambientale.
3. Programmazione e attivazione degli interventi di messa in sicurezza nella lavorazione di prodotti e/o nell'allestimento di servizi: dalle procedure dei piani di autocontrollo all'implementazione della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, alla connessione tra sicurezza, qualità e privacy.
4. Cultura della “Qualità totale” dei prodotti e/o dei servizi: come si esprime e si realizza nella valorizzazione delle tipicità e nell'integrazione con il territorio, nei marchi di qualità, nella digitalizzazione dei processi e nel sostegno all'innovazione.

5. Valorizzazione del “made in Italy”, come area integrata tra individuazione dei prodotti di qualità, organizzazione ottimale dei processi produttivi e/o dei servizi, adozione di efficaci strategie di comunicazione e di commercializzazione.
6. Sviluppo delle attività e delle figure professionali tra tradizione e innovazione: diffusione della cultura di una sana e corretta alimentazione; introduzione di nuovi alimenti e/o di nuove tipologie di servizi; nuove tendenze del turismo e nuovi modelli di gestione aziendale.
7. Lettura e promozione del territorio, dalla corretta rilevazione delle sue risorse alla selezione di eventi rappresentativi delle sue specificità; adozione di tecniche efficaci per la pubblicizzazione degli eventi; valorizzazione di prodotti e servizi, che interconnettono ambiti culturali e professionali.
8. Ospitalità, intesa come spazio comunicativo del “customer care”; identificazione del target della clientela e offerta di prodotti e servizi per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela.

Obiettivi della prova

- Individuare le tematiche e/o le problematiche di riferimento nel testo proposto o nella situazione operativa descritta o nel progetto assegnato.
- Elaborare, in maniera motivata e articolata, proposte funzionali alla trattazione della tematica o alla soluzione del caso o alla costruzione del progetto.
- Utilizzare strumenti teorici e/o operativi nello sviluppo dell’elaborato o nella realizzazione e promozione di prodotti e/o servizi, formulando anche proposte innovative.
- Saper argomentare e collegare conoscenze e abilità nell’elaborazione di tematiche o nella realizzazione e presentazione di prodotti e servizi, fornendo le motivazioni delle scelte operate.
- Possedere adeguate e corrette conoscenze della strumentazione tecnologica, dei quadri storico-culturali e di quelli normativi di riferimento delle filiere, ove questi siano richiesti.

Griglia di valutazione per l’attribuzione dei punteggi

Indicatore <i>(correlato agli obiettivi della prova)</i>	Punteggio massimo
Comprensione del testo introduttivo o del caso professionale proposto o dei dati del contesto operativo.	3
Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici fondamentali di riferimento, utilizzate con coerenza e adeguata argomentazione.	6
Padronanza delle competenze tecnico-professionali espresse nella rilevazione delle problematiche e nell’elaborazione di adeguate soluzioni o di sviluppi tematici con opportuni collegamenti concettuali e operativi.	8
Correttezza morfosintattica e padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale.	3

Griglia di valutazione della seconda prova scritta elaborata dalla Commissione

CLASSE:

CANDIDATO/A:

INDICATORI (ministeriali)	DESCRITTORI (della Commissione)	P.TI	Valutazione
Comprensione del testo introduttivo o del caso professionale proposto o dei dati del contesto operativo	Comprensione del testo introduttivo o del caso professionale inadeguata e non appropriata.	1	
	Comprensione del testo introduttivo o del caso professionale adeguata e non sempre appropriata.	2	
	Comprensione del testo introduttivo o del caso professionale appropriata ed efficace.	3	
Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici fondamentali di riferimento, utilizzate con coerenza e adeguata argomentazione	Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici di riferimento non adeguata e non coerente.	1	
	Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici di riferimento non sempre adeguata e coerente.	2	
	Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici di riferimento adeguata e con qualche incongruenza.	3	
	Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici di riferimento utilizzata con coerenza e sufficiente argomentazione.	4	
	Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici di riferimento utilizzata con coerenza e discreta argomentazione.	5	
	Padronanza delle conoscenze relative ai nuclei tematici di riferimento utilizzata con coerenza e ottima argomentazione.	6	
Padronanza delle competenze tecnico-professionali espresse nella rilevazione delle problematiche e nell'elaborazione di adeguate soluzioni o di sviluppi tematici con opportuni collegamenti concettuali e operativi	Inadeguata rilevazione delle problematiche, e non corretta elaborazione di adeguate soluzioni o sviluppi tematici; mancanza di collegamenti concettuali e operativi.	1	
	Mediocre rilevazione delle problematiche, elaborazione di una semplice ma lacunosa soluzione o sviluppo tematico; mancanza di collegamenti concettuali e operativi.	2	
	Insufficiente rilevazione delle problematiche, elaborazione di una incompleta soluzione o sviluppo tematico; scarsi collegamenti concettuali e operativi.	3	
	Sufficiente rilevazione delle problematiche, elaborazione di una semplice soluzione o sviluppo tematico; mediocri collegamenti concettuali e operativi.	4	
	Sufficiente rilevazione delle problematiche, elaborazione di una semplice soluzione o sviluppo tematico con alcuni collegamenti concettuali e operativi.	5	
	Discreta rilevazione delle problematiche, elaborazione di una adeguata soluzione o sviluppo tematico con semplici collegamenti concettuali e operativi.	6	
	Buona rilevazione delle problematiche, elaborazione di una buona soluzione o sviluppo tematico con corretti collegamenti concettuali e operativi.	7	
	Ottima rilevazione delle problematiche, elaborazione di una ottimale soluzione o sviluppo tematico con approfonditi collegamenti concettuali e operativi.	8	
Correttezza morfosintattica e padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale	Scarsa correttezza morfosintattica e inadeguata padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale.	1	
	Discreta correttezza morfosintattica e adeguata padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale.	2	
	Ottima correttezza morfosintattica e buona padronanza del linguaggio specifico di pertinenza del settore professionale.	3	
Punteggio massimo		20	
Punteggio totale assegnato			

VOTO ASSEGNATO _____/20

SIMULAZIONE 1

Parte nazionale

NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI / COMPETENZE

1. Predisposizione di prodotti e/o servizi che abbiano come riferimento i bisogni, le attese e i profili dietetici e/o culturali del cliente, focalizzandosi, in particolare, sugli stili di alimentazione, sui contesti culturali e sui modelli di ospitalità.
5. Valorizzazione del “made in Italy”, come area integrata tra individuazione dei prodotti di qualità, organizzazione ottimale dei processi produttivi e/o dei servizi, adozione di efficaci strategie di comunicazione e di commercializzazione.
7. Lettura e promozione del territorio, dalla corretta rilevazione delle sue risorse alla selezione di eventi rappresentativi delle sue specificità; adozione di tecniche efficaci per la pubblicizzazione degli eventi; valorizzazione di prodotti e servizi, che interconnettono ambiti culturali e professionali.

TIPOLOGIA A

Redazione di una **relazione professionale** sulla base dell'analisi di documenti, tabelle, dati.

Commissione interna

ASSE SCIENTIFICO, TECNOLOGICO E PROFESSIONALE

(Diritto e tecniche amministrative / Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica / Arte e territorio)

REDAZIONE DI UNA RELAZIONE PROFESSIONALE

Sulla base dei documenti, tabelle e dati somministrati, rispondi ai quesiti proposti e redigi una relazione professionale finalizzata a descrivere **l'offerta turistica del tuo territorio**, con particolare riferimento alle attrattive naturali, storico-artistiche ed enogastronomiche.

Considera il caso di una struttura ricettiva ubicata nel territorio preso in esame che intenda incrementare la propria clientela nel periodo di bassa stagione proponendo un pacchetto alberghiero enogastronomico dedicato alla promozione di un prodotto tipico locale a scelta.

Dopo aver analizzato le caratteristiche del target di riferimento, descrivi in modo dettagliato il prodotto enogastronomico che intendi promuovere, gli elementi che dovranno comporre il pacchetto (servizi alberghieri, escursioni, serate a tema, ecc.) e quali canali intendi utilizzare per pubblicizzare il prodotto.

Aspetti da sviluppare

- **Il mercato turistico e le statistiche di settore.**
- **Le principali attrattive naturali e culturali del territorio.**
- **I prodotti enogastronomici.**
- **La destagionalizzazione.**
- **Le tipologie di clientela e la definizione del target.**
- **Il pacchetto alberghiero.**
- **La promozione e i canali pubblicitari.**

SIMULAZIONE 2

Parte nazionale

NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI / COMPETENZE

2. Pianificazione e gestione di prodotti e/o di servizi, con particolare riguardo ai seguenti ambiti: identificazione delle risorse, valutazione dei mutamenti delle tendenze di acquisto e di consumo, controllo della qualità, ottimizzazione dei risultati, efficienza aziendale e sostenibilità ambientale.
3. Programmazione e attivazione degli interventi di messa in sicurezza nella lavorazione di prodotti e/o nell'allestimento di servizi: dalle procedure dei piani di autocontrollo all'implementazione della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, alla connessione tra sicurezza, qualità e privacy.
6. Sviluppo delle attività e delle figure professionali tra tradizione e innovazione: diffusione della cultura di una sana e corretta alimentazione; introduzione di nuovi alimenti e/o di nuove tipologie di servizi; nuove tendenze del turismo e nuovi modelli di gestione aziendale.

TIPOLOGIA B

Analisi e soluzione di problematiche in un contesto operativo riguardante l'area professionale (**caso aziendale/caso professionale**).

Commissione interna

ASSE SCIENTIFICO, TECNOLOGICO E PROFESSIONALE

(Diritto e tecniche amministrative / Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica / Arte e territorio)

RISOLUZIONE DI UN CASO PROFESSIONALE

Il Front Office e le nuove figure professionali

In qualità di Front Office Manager di una struttura ricettiva in via di ristrutturazione ubicata nel territorio della tua regione, dopo aver preso in esame i documenti e i dati forniti, spiega come si sono evoluti negli ultimi anni i bisogni e le modalità di richiesta dei servizi da parte del turista (con particolare riferimento al post pandemia e alla digitalizzazione) e descrivi le innovazioni che intendi apportare all'organizzazione del Front Office per migliorare l'efficienza del reparto e la qualità del servizio offerto agli ospiti.

Ipotizza inoltre di dover illustrare il nuovo servizio di *sightseeing* dedicato agli ospiti, indicando le principali attrattive storico-artistiche della città.

Infine elabora il piano di marketing per la riapertura della struttura.

Aspetti da sviluppare

- **Innovazione e digitalizzazione.**
- **Organizzazione del Front Office e nuove figure professionali.**
- **Sicurezza, qualità e privacy.**
- **Attrattive del territorio.**
- **Marketing plan.**

SIMULAZIONE 3

Parte nazionale

NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI / COMPETENZE

1. Predisposizione di prodotti e/o servizi che abbiano come riferimento i bisogni, le attese e i profili dietetici e/o culturali del cliente, focalizzandosi, in particolare, sugli stili di alimentazione, sui contesti culturali e sui modelli di ospitalità.
2. Pianificazione e gestione di prodotti e/o di servizi, con particolare riguardo ai seguenti ambiti: identificazione delle risorse, valutazione dei mutamenti delle tendenze di acquisto e di consumo, controllo della qualità, ottimizzazione dei risultati, efficienza aziendale e sostenibilità ambientale.
4. Cultura della “Qualità totale” dei prodotti e/o dei servizi: come si esprime e si realizza nella valorizzazione delle tipicità e nell’integrazione con il territorio, nei marchi di qualità, nella digitalizzazione dei processi e nel sostegno all’innovazione.
8. Ospitalità, intesa come spazio comunicativo del “customer care”; identificazione del target della clientela e offerta di prodotti e servizi per la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela.

TIPOLOGIA C

Individuazione, predisposizione o descrizione delle fasi per la **realizzazione di un servizio**.

Commissione interna

ASSE SCIENTIFICO, TECNOLOGICO E PROFESSIONALE

(Diritto e tecniche amministrative / Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica / Arte e territorio)

REALIZZAZIONE DI UN SERVIZIO

Una struttura eco-sostenibile

La struttura ricettiva per la quale svolgi il ruolo di Front Office Manager ha recentemente ottenuto la certificazione di qualità ambientale grazie a degli importanti interventi di ristrutturazione dell’immobile e di riorganizzazione di tutti i reparti.

In occasione dell’imminente apertura per la stagione estiva, ti viene richiesto di predisporre un pacchetto alberghiero per il fine settimana, destinato alla clientela abituale e finalizzato a mettere in evidenza la nuova immagine ecosostenibile della struttura, inserendo oltre ai servizi interni anche un’escursione e un’attività esperienziale sul territorio.

Elabora una relazione tecnica nella quale descrivere le fasi di progettazione e realizzazione del pacchetto alberghiero indicando anche la modalità che ritieni più adatta per promuoverlo.

Aspetti da sviluppare

- **La qualità.**
- **La sostenibilità ambientale.**
- **Le risorse naturali e culturali del territorio.**
- **La fidelizzazione della clientela.**
- **Il pacchetto alberghiero.**
- **La commercializzazione del prodotto.**

SIMULAZIONE 4

Parte nazionale

NUCLEI TEMATICI FONDAMENTALI / COMPETENZE

2. Pianificazione e gestione di prodotti e/o di servizi, con particolare riguardo ai seguenti ambiti: identificazione delle risorse, valutazione dei mutamenti delle tendenze di acquisto e di consumo, controllo della qualità, ottimizzazione dei risultati, efficienza aziendale e sostenibilità ambientale.
4. Cultura della “Qualità totale” dei prodotti e/o dei servizi: come si esprime e si realizza nella valorizzazione delle tipicità e nell’integrazione con il territorio, nei marchi di qualità, nella digitalizzazione dei processi e nel sostegno all’innovazione.
7. Lettura e promozione del territorio, dalla corretta rilevazione delle sue risorse alla selezione di eventi rappresentativi delle sue specificità; adozione di tecniche efficaci per la pubblicizzazione degli eventi; valorizzazione di prodotti e servizi, che interconnettono ambiti culturali e professionali.

TIPOLOGIA D

Elaborazione di un **progetto** finalizzato alla promozione del territorio e/o all’innovazione delle filiere di indirizzo.

Commissione interna

ASSE SCIENTIFICO, TECNOLOGICO E PROFESSIONALE

(Diritto e tecniche amministrative / Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica / Arte e territorio)

STESURA DI UN PROGETTO

Disabilità e integrazione sociale

Il tuo hotel sta collaborando con l’associazione albergatori della città per la stesura del progetto di un nuovo evento finalizzato alla promozione del territorio e all’incremento delle presenze nella bassa stagione.

Dopo aver analizzato i documenti e i dati statistici forniti, verifica l’andamento del movimento turistico della tua località e definisci il periodo di bassa stagione nel quale organizzare il nuovo evento e il target destinatario del progetto (provenienza, età, fascia di reddito).

Predisponi una relazione tecnica dettagliata per presentare una proposta innovativa per l’evento, nella quale dovranno essere presenti i seguenti elementi:

- Presentazione generale e programma delle attività previste
- Fasi e tempi utili per l’organizzazione
- Descrizione della/e location, delle attrezzature e delle risorse umane necessarie per le varie attività
- Individuazione dei soggetti pubblici e privati coinvolti
- Definizione del budget e delle possibili sponsorizzazioni
- Comunicazione e pubblicità
- Ricaduta sul movimento turistico e sull’economia della città

Aspetti da sviluppare

- **Mercato turistico e analisi dei flussi.**
- **Destination marketing.**
- **Organizzazione di eventi.**
- **Budget.**
- **Comunicazione e promozione.**