



Ministero dell'Istruzione e del Merito

**Istituto Professionale di Stato per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera  
"Giovanni Marchitelli"**

Via Roma 22/bis - 66047 - Villa Santa Maria (CH)

C.F. 81001840693 - Centralino 0872.944422 - Fax 0872-940561

[CHRHO1000N@istruzione.it](mailto:CHRHO1000N@istruzione.it) - [CHRHO1000N@pec.istruzione.it](mailto:CHRHO1000N@pec.istruzione.it) [www.istitutoalberghierovillasantamaria.edu.it](http://www.istitutoalberghierovillasantamaria.edu.it)

**PERCORSI PER LE COMPETENZE TRASVERSALI E PER L'ORIENTAMENTO**

**Accoglienza Turistica  
PROGETTO FORMATIVO**

a.s. 20\_\_/20\_\_

**Nominativo dello studente** \_\_\_\_\_ classe \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Numero di telefono \_\_\_\_\_ e-mail istituzionale: \_\_\_\_\_

**Azienda Ospitante** \_\_\_\_\_ Sede del PCTO \_\_\_\_\_

(Reparto) \_\_\_\_\_ Periodo del PCTO dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_ - n. \_\_\_\_\_ settimane  
(max 40 ore lavorative settimanali con minimo un giorni di riposo settimanale) con turnazioni decise in  
accordo tra lo Studente, l'Azienda Ospitante e il Docente Tutor Interno)

Tutor Esterno o Referente aziendale \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail Tutor Esterno: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

Tutor Didattico Interno - Prof. \_\_\_\_\_

Indirizzo e-mail Tutor Didattico Interno: \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**Polizze Assicurative:**

Infortuni sul lavoro INAIL (gestione per conto dello Stato D.P.R. del 9.4 1999 n.156 art. 2 Pubb. G.U. del 3.6.99); Responsabilità civile/infortuni/assistenza: Polizza n. ITBSTQ52492 - Compagnia Benacquista Assicurazioni S.n.c. , Via del Lido, 106 Latina.

**Obiettivi dei Pcto:**

✓ Ampliare e rafforzare le competenze professionali e trasversali acquisite durante il corso di studi;	✓ Acquisire conoscenze integrate per ampliare le capacità di agire, di scegliere e di decidere nella realtà, sia per l'inserimento nel mondo del lavoro, che per l'eventuale prosecuzione degli studi;
✓ Favorire le capacità organizzative e progettuali, nonché responsabilità e creatività;	✓ Raggiungere specifiche abilità operative;
✓ Svolgere un percorso educativo formativo aggiornato e stimolante;	✓ Prendere contatto con la realtà del mondo del lavoro, per acquisire maggiore consapevolezza rispetto all'inserimento nella vita attiva, attraverso la conoscenza delle problematiche operative e delle tecnologie utilizzate.

## Attività previste nei PCTO – Accoglienza Turistica

Lo studente sarà inserito nei reparti di front e back office dell'impresa turistica e supporterà i colleghi in tutte le fasi del ciclo cliente: nella gestione del centralino telefonico, nelle prenotazioni di clienti individuali o di gruppo, nel check in degli ospiti, nell'assistenza dei clienti durante il soggiorno e nel momento del commiato. L'allievo potrà essere anche impiegato nell'organizzazione di un evento organizzato all'interno dell'impresa turistica. Le attività dell'allievo inserito in Pcto possono comprendere: l'individuazione delle procedure inerenti la fase di prenotazione in relazione alle politiche aziendali inerenti le vendite delle camere e degli spazi congressuali, l'accoglienza di ospiti italiani e stranieri, la relazione con il cliente nel fornire informazioni inerenti le risorse turistiche del territorio; farsi carico di registrare, protocollare e archiviare documenti contabili, di produrre testi, lettere commerciali, modulistica e tabelle tramite lo strumento informatico e i pacchetti di videoscrittura o di calcolo, senza tralasciare i software di settore; inoltre lo studente assisterà lo staff di front e back office nella gestione delle procedure di check out, nelle pratiche dei sospesi e nella rilevazione della soddisfazione della clientela sui servizi offerti dalla struttura.

### Obblighi dello studente:

✓ Seguire le indicazioni dei Tutors e fare riferimento ad essi per qualsiasi esigenza di tipo organizzativo o altra evenienza;	✓ Rispettare gli obblighi di riservatezza circa processi produttivi o notizie relative all'azienda di cui venga a conoscenza sia durante il periodo di formazione, che al termine;
✓ Rispettare i regolamenti aziendali e le norme in materia di igiene, prevenzione sanitaria e sicurezza; Rispettare le indicazioni sanitarie antiCovid 19 decise dalla struttura, qualora necessarie;	✓ In caso di assenza, ammessa eccezionalmente solo per giustificati motivi, darne tempestiva comunicazione all'azienda ospitante e al Docente Tutor Interno; nel caso l'assenza possa essere prevista in anticipo, chiedere autorizzazione ad entrambi i Tutors (Interno ed Esterno);
✓ Rispettare i locali, i turni e gli orari di servizio;	✓ Consegnare tutta la modulistica inerente i propri Pcto in azienda debitamente compilata prima dell'inizio della formazione e riportarla al proprio Docente tutor interno a fine periodo.

Villa Santa Maria \_\_\_\_\_

Il Soggetto Promotore  
IPSSAR "G. Marchitelli"  
Il Dirigente Scolastico

Il Soggetto Ospitante  
Rappresentato da

Lo Studente in Pcto

Dott.ssa Barbara Bernardone

\_\_\_\_\_