



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



PROVINCIA DI CAGLIARI  
PROVINCIA DE CASTEDDU



IPSAR GRAMSCI  
SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE  
DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA



UNIONE EUROPEA

IPSAR GRAMSCI MONSERRATO  
Prot. 0003983 del 06/04/2018  
(Uscita)

**Circ. n. 349**

**Monserrato, 06/04/2018**

Ai docenti  
Agli alunni  
Alle famiglie

**Oggetto: Concorso interno di Accoglienza Turistica - 2<sup>a</sup> Edizione**

Si comunica che nel mese di maggio si svolgerà il concorso in oggetto riservato agli alunni delle classi seconde. Il concorso prevede una prova pratica che consiste nella compilazione della modulistica relativa alla prenotazione e check in, e una prova di role playing, in lingua straniera a scelta del candidato, sul check in di un cliente prenotato.

Ogni Coordinatore delle classi seconde, in collaborazione con il docente di Accoglienza e Lingue straniere, compilerà la scheda di adesione indicando massimo quattro alunni.

La data del concorso sarà comunicata con apposita circolare del Dirigente Scolastico.

Si allega il regolamento del concorso e il modulo di adesione che potrà essere consegnato alle docenti di Accoglienza prof.sse F. Cara, B. Loi, S. Loi, T. Lai, entro il 14 aprile 2018.

**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**  
**D.ssa Maria Beatrice Pisu**

Documento prodotto e conservato in originale informatico e  
firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del 'Codice  
dell'Amministrazione Digitale' nella data risultante dai dati  
della sottoscrizione digitale.

## CONCORSO INTERNO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

2<sup>a</sup> EDIZIONE

Anno Scol. 2017/2018

### FINALITÀ

Il concorso vuole promuovere la conoscenza, la diffusione e la valorizzazione dell'indirizzo del corso "Accoglienza Turistica" del nostro Istituto.

Il Front Office riveste un ruolo strategico all'interno dell'azienda alberghiera. Il personale di questo reparto operativo, che gestisce il primo contatto con il cliente, di persona, al telefono, via mail o web, non solo deve conoscere la missione dell'azienda, i servizi offerti, l'organizzazione e le procedure, ma deve soprattutto saper comunicare. La comunicazione al Front Office è la base del successo dell'azienda. Questo implica il possedere ed esercitare una serie di abilità comunicative ed empatiche ben determinate.

È di fondamentale importanza dare ai nostri allievi una adeguata formazione, ma prima di tutto dare una forte motivazione in modo tale che possano credere fermamente in sé stessi ed orientarsi in questo settore.

### OBIETTIVI

1. Motivare l'allievo e accrescere il proprio bagaglio professionale e culturale.
2. Rafforzare la consapevolezza del ruolo svolto all'interno della struttura ricettiva sapendosi presentare in modo adeguato
3. Conoscere la principale modulistica utilizzata al Front Office e saperla compilare correttamente
4. Potenziare le competenze linguistiche di base
5. Gestire semplici comunicazioni in lingua straniera

### REGOLAMENTO CONCORSO

#### Art. 1

Il concorso è destinato ai soli allievi del 2° anno del nostro Istituto

#### Art. 2

I docenti di Accoglienza e Lingue Straniere di ogni singolo Consiglio di classe, in base ad una preselezione effettuata secondo criteri che riterranno più opportuni, potranno presentare al massimo 4 studenti da presentare al concorso.

#### Art. 3

Il concorso consta di 2 prove :

- esercitazione sulla modulistica del Ciclo Cliente
- prova di Role Playing (durata massima 10 minuti per concorrente) in lingua straniera a scelta del candidato.

#### Art. 4

Tutti i candidati svolgeranno la prima prova che sarà corretta tempestivamente dalla giuria. Parteciperanno alla seconda prova i primi 10 tra quelli che avranno superato la prima.

#### Art. 5

I ragazzi che non passeranno la prima prova assisteranno al concorso.

#### Art. 6

Prima delle prove verranno illustrate le consegne e i criteri di valutazione.

#### Art. 7

Tutto il materiale sarà fornito dall'Istituto. Non potranno essere utilizzate altre dotazioni portate dai concorrenti ad eccezione del corredo minimo d'attrezzatura personale.

#### Art. 8

La commissione sarà composta da docenti interni dell'Istituto e da figure professionali del mondo del lavoro. Il giudizio della commissione è insindacabile.

#### Art. 9

Al termine delle prove verrà redatta una graduatoria; a parità di punteggio, prederà l'alunno più giovane.

#### Art. 10

Ai primi tre classificati verrà consegnato un premio e rilasciato un attestato di merito.

#### Art. 11

Il giorno del concorso i concorrenti si presenteranno al Front Office con la divisa di Accoglienza

### PERIODO DI SVOLGIMENTO

Mese di maggio.

Ogni Coordinatore di Classe presenterà il modulo di adesione con i nominativi degli studenti. Il concorso si svolgerà nel mese di maggio, la data sarà comunicata con apposita circolare del Dirigente Scolastico.

### DESCRIZIONE PROVE - 1° Giorno

#### 1. PROVA PRATICA

Tempo concesso: 60 minuti

Il candidato dovrà compilare la modulistica relativa alla fase della prenotazione e del check in. I candidati dovranno essere muniti del corredo di scrittura e calcolatrice non programmabile. E' vietato l'uso di materiale o dotazioni non espressamente previsti.

#### 2. ROLE PLAYING al Front Office

Tempo: 10 minuti circa per concorrente

La prova verterà su semplici simulazioni in lingua straniera a scelta del candidato. Le tematiche riguarderanno: l'accoglienza di un cliente prenotato.

**TUTTI GLI STUDENTI DOVRANNO INDOSSARE LA DIVISA**

## ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO

### FASE 1:

La Giuria valuterà la 1<sup>a</sup> prova relativa alle fasi del ciclo cliente, facendo riferimento al punteggio della griglia di valutazione.

### FASE 2:

La Giuria valuterà la prova pratica di role playing in riferimento ai seguenti indicatori:

- Abbigliamento e portamento
- Dialogo in lingua straniera
- Padronanza e abilità comunicative

La graduatoria generale sarà determinata dalla somma dei punteggi rispettivamente conseguiti nelle due prove. In caso di parità, prederà l'alunno più giovane.

Responsabili del progetto

prof.ssa F. Cara e prof.ssa B. Loi

## MODULO ADESIONE

### CONCORSO INTERNO DI ACCOGLIENZA TURISTICA 2ª EDIZIONE

Anno Scolastico 2017/2018

destinato agli studenti delle classi Seconde dell'IP SAR "A. Gramsci" di Monserrato

Al Dirigente Scolastico  
dell'IP SAR "A. Gramsci"  
di Monserrato

Il coordinatore \_\_\_\_\_ del Consiglio di Classe \_\_\_\_\_

#### Comunica

i nominativi degli alunni partecipanti al

### CONCORSO INTERNO DI ACCOGLIENZA TURISTICA

- 1) Cognome e Nome \_\_\_\_\_ Lingua prescelta \_\_\_\_\_
- 2) Cognome e Nome \_\_\_\_\_ Lingua prescelta \_\_\_\_\_
- 3) Cognome e Nome \_\_\_\_\_ Lingua prescelta \_\_\_\_\_
- 4) Cognome e Nome \_\_\_\_\_ Lingua prescelta \_\_\_\_\_

Data,.....

Il Coordinatore

\_\_\_\_\_

***N.B. La scheda di adesione dovrà essere consegnata entro il 14/04/2018 ai docenti di Accoglienza***