

Scuola: Istituto Tecnico Economico “Turismo” di Levico Terme (Trento)

Titolo del progetto: “Turisti coccolati, sorrisi donati”

Durata: da novembre a gennaio 2013 /2014

Partecipanti: Studenti Classe prima, seconda e quinta della scuola secondaria di secondo grado

Numero partecipanti: tre classi di alunni

Età partecipanti: 14 - 19

Temi: turismo, working community, cittadinanza attiva, responsabilità sociale

Insegnante referente: Rosa Calisti

Breve contestualizzazione

Gli studenti delle classi quinta, seconda e prime dell’Istituto Tecnico Economico “Turismo” di Levico Terme hanno gestito il punto informativo dei Mercatini di Levico Terme dal 24 novembre 2012 al 6 gennaio 2013 e dal 23 novembre 2013 al 6 gennaio 2014. Il progetto è stato condiviso prima di tutto nei rispettivi Consigli di Classe e successivamente dal Consorzio Levico Terme “InCentro” e dall’Azienda per il Turismo (Apt) di Levico Terme che hanno anche elaborato unitariamente una griglia di valutazione complessiva del lavoro svolto in termini di competenze specifiche e trasversali acquisite.

Descrizione

Scopo del progetto è stato quello di offrire un servizio di accoglienza per i turisti, durante il periodo di apertura dei mercatini di Natale, gestito in autonomia dagli studenti dell’Istituto, che in questo modo hanno potuto dimostrare le competenze professionali e curricolari acquisite nel loro percorso scolastico. In dettaglio: comunicazione nella lingua italiana e straniera; geografia turistica; arte, tecnica turistica intesa come promozione del territorio; informatica e statistica. Gli ambiti curricolari interessati sono stati: italiano, inglese e tedesco, geografia turistica, storia dell’arte, tecnica turistica, informatica e matematica.

L’impianto dato al progetto è stato di tipo laboratoriale: si è voluta creare un’occasione di apprendimento-servizio basata sull’approccio induttivo-esperienziale riconducibile alla Formazione-Intervento, alla Formazione-Azione, alla Ricerca-Azione. Sulla base di esperienze precedenti prima dell’apertura dei Mercatini di Natale, si è svolta una prima riunione con tutti i

partecipanti per spiegare i punti cardini del progetto, le varie fasi di realizzazione e la vera e propria messa in atto del progetto stesso.

Sono state esaminate le criticità emerse nelle precedenti edizioni del servizio a partire dalla corretta acquisizione e gestione delle informazioni da fornire ai turisti, in modo da rispondere anche a domande “improbabili” e presentare l’intera offerta turistica del territorio, compresa quella estiva. Si è pensato inoltre di monitorare, attraverso un questionario elaborato dagli studenti, l’afflusso dei turisti e il gradimento dell’offerta.

Finalità strategica sotto il profilo educativo del percorso di Apprendimento - Servizio è stata quella di creare una *working community* fra gli studenti, in modo da spingerli a:

- operare in modo cooperativo nel medio lungo termine, oltre dunque la durata del progetto;
- sviluppare soluzioni innovative sia di processo sia di contenuto per l’innalzamento del livello qualitativo dell’attività professionale di ciascuno.

Il processo formativo è stato centrato su una tipologia di apprendimento circolare che ha voluto coinvolgere:

- i *singoli studenti* che individualmente hanno partecipato e hanno portato la loro esperienza
- il *gruppo* ovvero la rete degli studenti che ha preso parte al laboratorio e che ha fatto tesoro dell’esperienza e che ha contribuito ad offrire nuove soluzioni di gestione di questo servizio.

Obiettivi
Offrire un servizio di accoglienza per i turisti gestito in autonomia dagli studenti dell’Istituto che in questo modo potranno mettere in azione le competenze professionali acquisite nel loro percorso scolastico.
Monitorare, attraverso un questionario elaborato dagli studenti, l’afflusso dei turisti e il gradimento dell’offerta per migliorare il servizio e rispondere alle esigenze degli ospiti.
Operare in modo cooperativo nel medio lungo termine, oltre dunque la durata del progetto
Sviluppare soluzioni innovative sia di processo che di contenuto per l’innalzamento del livello qualitativo dell’attività professionale di ciascuno

Fasi di svolgimento del progetto

Fase iniziale

Sono state svolte due riunioni preliminari con i diversi attori coinvolti: una con gli alunni partecipanti per spiegare in linea generale il progetto, alla presenza della responsabile della scuola e dei referenti per il Consorzio e l'Apt di Levico; una con i Consigli di classe coinvolti. I docenti hanno preparato gli studenti sui contenuti teorici, operando opportuni collegamenti con le discipline, intervenendo soprattutto sulle conoscenze delle attività da proporre durante il periodo invernale e possibili itinerari in diversi ambiti (arte, cultura, spettacolo, enogastronomia, sport) da proporre in estate.

I referenti esterni sono intervenuti sulla parte pratica relativa all'accoglienza dei turisti e alla gestione tecnica, nella predisposizione del questionario da somministrare ai turisti, nell'interazione e confronto con la polizia urbana. Questa fase di lavoro ha avuto la durata di preparazione di un mese.

E' risultato molto utile agli studenti conoscere preliminarmente gli ambiti didattici che avrebbero dovuto sviluppare, così da fornire in anticipo un quadro più completo su cosa avrebbero effettivamente dovuto apprendere.

Fase operativa

Nella gestione del punto informativo gli studenti hanno svolto i seguenti incarichi:

- accogliere il turista cercando di risolvere e rispondere alle sue richieste;
- distribuire materiale informativo sulle numerose manifestazioni organizzate dal Consorzio Levico Terme "InCentro";
- gestire l'arrivo dei numerosi pullman fornendo informazioni di carattere logistico;
- somministrare un questionario di gradimento del servizio offerto;
- interagire con gli altri gestori delle Casette espositive
- realizzare un video per documentare l'attività di *Service Learning*

La modalità laboratoriale ha permesso ai partecipanti di aiutarsi l'un l'altro e migliorare in una logica cooperativa l'apprendimento personale; inoltre ha favorito processi di socializzazione, scambio, confronto, sviluppo di relazioni cooperative e responsabilizzazione degli studenti come docenti nei confronti degli studenti alla prima esperienza in questo ambito; ha poi contribuito alla costruzione di pratica di comunità, aumentando i livelli prosociali dei protagonisti.

Per quanto riguarda la parte relativa al "servizio" l'attività svolta dagli studenti ha avuto una funzione di servizio alla Comunità. Non è così scontato infatti individuare proprio sul territorio

giovani figure in grado di fornire un servizio che dovrebbe essere gestito, altrimenti, dall'Azienda di Promozione Turistica e dal Consorzio. Il punto di informazioni risulta essere infatti il primo luogo dove poter trovare tutte le risposte in merito alla propria vacanza.

Va notato che la fascia di età del turista in visita ai mercatini si aggira sulla fascia dai quaranta anni in su, quindi un'utenza che non ha ancora una sicura dimestichezza con i *social network* o altri canali informatici con una larga dipendenza, perciò, dai consigli dei nostri "giovani esperti".

Monitoraggio/valutazione:

Il progetto è stato monitorato durante l'intero svolgimento da entrambi i referenti esterni ed interni alla scuola: contatti continui tra la referente Marika, per il Consorzio e l'APT, e la responsabile per l'Istituto, per verificare la tenuta del progetto e gli eventuali aspetti da potenziare o migliorare. Il confronto ha permesso di far emergere tempestivamente le criticità, soprattutto di fronte ad un'affluenza consistente e non prevista di turisti, che sono state risolte grazie alla collaborazione di tutti.

La valutazione da parte dei referenti ha evidenziato un buon livello di competenze acquisite; si è registrato inoltre un alto livello di gradimento dell'attività sia da parte dei fruitori sia dagli studenti. Molto importante è stata la fase di condivisione del progetto con l'Ente esterno per un potenziamento dei rapporti scuola-territorio.

Gli studenti hanno ricevuto una somma forfetaria quale compenso per l'attività svolta. Tale somma di denaro, già nella fase progettuale, è stata destinata ad un Orfanatrofio in Senegal nella provincia di 'Mbour per l'acquisto di latte in polvere. Questo aspetto di "beneficienza" non deve essere frainteso per quel che riguarda la natura specifica dell'Apprendimento - Servizio, concorre però a dare senso e valore all'apprendimento stesso che non può essere inteso come contenitore asettico di conoscenze, ma deve mirare alla crescita individuale, allo sviluppo di una sensibilità che tenga conto che al mondo "ci sono io insieme agli altri".