

ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PER I SERVIZI COMMERCIALI, TURISTICI,
ALBERGHIERI E DELLA RISTORAZIONE
“ G. GIOLITTI ”
Via Alassio, 20 – 10126 TORINO

Anno Scolastico 2009/2010

Laboratorio dei Servizi di Ricevimento
Esercitazioni Pratiche di Segreteria

Docenti: Federica SCRUCI, Anna SANZONE, M. Cristina PITRUZZELLA, Giuseppe D'AVINO

Programmazione didattica per le classi 2° sez. A – B – C – D – E

FINALITÀ EDUCATIVE

- Dimostrare in ogni situazione un comportamento corretto e responsabile.
- Avere cura dell'igiene personale, anche in relazione con l'attività professionale da svolgere.
- Rispettare locali, arredi e strutture utilizzandoli in coerenza con le direttive impartite dall'insegnante.
- Partecipare attivamente alle lezioni disciplinando gli interventi e rispettando le opinioni altrui.

OBIETTIVI DIDATTICI GENERALI

- Frequentare regolarmente e puntualmente le lezioni, portando il materiale necessario all'attività didattica e rispettando le scadenze.
- Programmare lo studio e utilizzare un metodo autonomo ed efficace.
- Eseguire con cura i lavori assegnati in classe e a casa.
- Fare un uso corretto della lingua sia orale che scritta.
- Acquisire la capacità di compiere analisi, sintesi, collegamenti logici ed interdisciplinari, definire concetti, interpretare grafici e tabelle.

OBIETTIVI DIDATTICI SPECIFICI

Alla fine del secondo anno di corso l'allievo deve conoscere:

- le operazioni compiute dai servizi di Ricevimento, Portineria, Cassa e Segreteria;
- il contratto d'albergo, le sue implicazioni legali, le norme legislative e le procedure operative relative alle fasi *ante, check in, live in, check out, post*;
- la normativa e le responsabilità connesse alle operazioni di incasso, cambio valute e custodia valori;
- le regole di impostazione di una lettera e l'uso di fraseologia appropriata alla situazione;
- il funzionamento del servizio telefonico e il lessico relativo al settore;
- il personal computer (*hardware*), il sistema operativo e i pacchetti applicativi di base (*software*).

ABILITÀ E COMPETENZE

Alla fine del secondo anno di corso l'allievo dovrà saper:

- esprimersi oralmente in maniera corretta e formale, adeguata all'interlocutore e all'occasione, richiedere e fornire dati e informazioni;
- tenere una corretta posizione al bancone ed orientarsi nell'ambiente di lavoro, individuando spazi ed interlocutori idonei alle diverse situazioni;
- selezionare e interpretare le richieste (telefoniche e non) in base a criteri di importanza e/o urgenza e scegliere l'organo competente con cui interagire;
- cogliere il contenuto essenziale di una comunicazione (verbale / scritta) e sintetizzarlo anche con l'ausilio di sigle, trascrivendo correttamente i dati;
- interpretare correttamente gli ordini di servizio, compilare ed aggiornare registri e moduli di tipo elementare;
- stilare una breve lettera di risposta ad una richiesta;
- usare il *personal computer* nelle operazioni non soltanto elementari.

METODOLOGIA

Gli argomenti teorici sono presentati di volta in volta alla classe mediante lezioni frontali aperte, supportate da schematizzazioni alla lavagna e talvolta compendiate dalla dettatura di appunti. Per la maggior parte dei temi trattati, il rimando è al libro di testo in adozione mediante la lettura collettiva ed il commento dei passi salienti, seguita dallo studio individuale a casa.

Per quanto concerne gli aspetti pratici della disciplina, ci si avvale della simulazione di situazioni che rispecchiano il più possibile le reali problematiche del settore. Si prevedono esercitazioni riguardanti la compilazione di moduli e registri, la simulazione di casi di comunicazione diretta, telefonica e scritta, l'uso delle macchine calcolatrici e dell'elaboratore elettronico.

Nel dettaglio, durante le spiegazioni, il docente procede all'esplicitazione dell'argomento (spesso anticipato a conclusione dell'incontro precedente), alla sua strutturazione, al rimando a conoscenze già in possesso degli allievi, alla ripetizione e parafrasi dei concetti più importanti, alla spiegazione dei termini nuovi, all'uso di esempi concreti utili ai fini della comprensione e memorizzazione da parte degli allievi, ponendo talvolta delle domande o dando loro la possibilità di esporne.

MODALITÀ DI VERIFICA

Verifiche periodiche sono sottoposte agli allievi con cadenza perlomeno mensile. Si tratta di elaborati scritti di tipo strutturato o semi-strutturato (quesiti vero o falso, scelta multipla, completamento di frasi o spazi lasciati bianchi, corrispondenze, costruzione di schemi); di domande aperte, esercizi di calcolo o quesiti di natura pratica.

Il punteggio attribuito a ciascun test è reso noto prima dell'inizio della prova, così come il criterio di valutazione.

La correzione avviene in due fasi: collettiva con osservazioni di carattere generale, la ripresa dei contenuti e puntualizzazioni sull'esecuzione della prova; un secondo momento dedicato al commento di ogni elaborato ed allo scambio di considerazioni alla presenza di ciascun alunno.

MODALITÀ DI VALUTAZIONE

La griglia di valutazione predisposta per l'attribuzione dei valori numerici è la seguente:

10/9	Conoscenza rigorosa, analisi approfondita, organizzazione autonoma e completa delle conoscenze e procedure acquisite, ampia capacità di critica
8	Conoscenza completa ed approfondita, analisi articolata, sicura applicazione, valutazione autonoma anche se parziale
7	Conoscenza discreta, adeguata comprensione e soddisfacente applicazione, analisi completa ma non approfondita, capacità di sintesi guidata, valutazione articolata anche se con guida
6	Conoscenza e comprensione sufficienti, applicazione accettabile, analisi essenziale, capacità di sintesi e critica con guida
5	Conoscenza insicura e approssimativa, applicazione incerta, limitate capacità di analisi e di sintesi anche con guida
4	Conoscenza frammentaria e confusa, analisi superficiale, sintesi parziale ed imprecisa
3	Conoscenza molto scarsa, comprensione marginale ed incerta, totale mancanza di analisi e di sintesi
2/1	Mancanza completa di applicazione e rifiuto allo studio

Nella definizione dei voti finali si terrà conto dell'andamento del primo quadrimestre e dei progressi rispetto alla situazione di partenza; del profilo dell'allievo e degli obiettivi educativi raggiunti: attenzione e partecipazione dimostrati in classe e nei laboratori, correttezza nei confronti dei compagni e dell'insegnante, rispetto degli impegni presi, dei materiali e delle attrezzature utilizzate. In linea di massima, l'arrotondamento della media dei voti viene effettuato per difetto nel caso di valutazioni negative non recuperate o di prove mancanti, sentito anche il parere del Consiglio di classe.

STRATEGIE DI RECUPERO

Gli allievi che in seguito alle verifiche scritte riportano risultati negativi sono esortati a sostenere colloqui incentrati sugli stessi argomenti testati dagli scritti. Un esito soddisfacente comporta l'esclusione dell'insufficienza dalla media dei voti utili ai fini della classificazione di fine quadrimestre, a vantaggio della valutazione riportata all'orale. Al termine di ciascun quadrimestre può essere utile acquisire un'ulteriore valutazione allo scopo di definire singolarmente i casi incerti tra un'insufficienza non grave e la sufficienza piena o in presenza di voti intermedi oltre la sufficienza.

PROGRAMMAZIONE MODULARE

La didattica per moduli è qui intesa come una strategia formativa altamente strutturata, in cui l'organizzazione del curriculum, delle risorse, del tempo e dello spazio prevede l'impiego flessibile di segmenti unitari, chiamati appunto moduli.

L'intero percorso formativo è costituito dunque da una sequenza di moduli che si propongono obiettivi precisi e che si è cercato di rendere il più possibile autonomi e a sé stanti, in modo da poterne modificare l'ordine, anticipandoli o posticipandoli in relazione alla situazione ed alle concrete esigenze della classe.

Il segmento "modulo" è a sua volta suddiviso in un numero variabile di Unità Didattiche che hanno lo scopo di trattare brevi porzioni di materia con l'intento di evitare dispersioni, salti o eccessivi accumuli di informazioni che renderebbero difficoltoso l'apprendimento. Per ogni unità vengono specificati gli obiettivi da perseguire quanto a conoscenze e abilità nonché il percorso didattico elaborato per il raggiungimento di quegli obiettivi.

Una serie di test, alla fine di ogni unità, consente al docente di verificare l'avvenuto apprendimento prima di passare ad un argomento successivo.

Va specificato che l'indicazione del tempo è puramente formale e riguarda lo studio teorico, le esercitazioni pratiche di laboratorio, le verifiche e il recupero delle valutazioni negative. Il numero delle ore è ridotto rispetto a quanto previsto dal curriculum, in modo da preventivare gli eventuali rallentamenti che potrebbero verificarsi durante lo svolgimento del percorso didattico.

Alla voce "agganci interdisciplinari" si intende offrire suggerimenti per le attività di codicenza che sarebbe utile attuare.

Torino, 30 ottobre 2009

Modulo didattico:	N° 1
Oggetto:	ELEMENTI DI ORGANIZZAZIONE ALBERGHIERA
Obiettivi generali <i>Conoscere le diverse forme di gestione dell'attività alberghiera e le modalità con le quali può essere organizzato il lavoro, nonché le funzioni svolte dal personale.</i>	

Unità didattica 1.1.	L'albergo come impresa di servizi
Obiettivi specifici Collocare opportunamente l'impresa alberghiera nel panorama delle aziende di produzione, indicandone gli elementi costitutivi e delineando le forme che può assumere.	
Prerequisiti Il fenomeno turistico ed i segmenti di clientela. L'edificio alberghiero	
Contenuti ➤ Il concetto di azienda ➤ L'impresa alberghiera	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Diritto
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	3 ore

Unità didattica 1.2.	L'organizzazione alberghiera
Obiettivi specifici Comprendere l'importanza di un'efficace organizzazione del lavoro per il successo dell'attività aziendale. Conoscere gli schemi organizzativi di riferimento per le diverse tipologie di azienda.	
Prerequisiti U.D. 1.1.	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'albergo di piccole dimensioni a conduzione familiare ➤ gli alberghi tradizionali di medie e grandi dimensioni ➤ gli alberghi a conduzione standard raggruppati in catene 	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Diritto, Laboratori di Sala-bar e Cucina
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	3 ore

Unità didattica 1.3.	Il personale alberghiero
Obiettivi specifici Conoscere le diverse funzioni svolte dal personale d'albergo e la sua suddivisione a seconda delle mansioni; i compiti, le caratteristiche e i requisiti peculiari a ciascuna figura professionale.	
Prerequisiti UU.DD. precedenti	
Contenuti ➤ la Direzione ➤ il personale amministrativo ➤ il personale della <i>Room Division</i> ➤ il personale del <i>Food & Beverage</i> ➤ l'economato ➤ la manutenzione	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Laboratori di Sala-bar e Cucina
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	3 ore

Totale: ore 9 + 3 di verifica

Modulo didattico:	N° 2
Oggetto:	IL FRONT OFFICE [Area T.I.C.]
Obiettivi generali <i>Conoscere le diverse forme di gestione dell'attività alberghiera e le modalità con le quali può essere organizzato il lavoro, i rapporti interni ed esterni, le funzioni svolte dal personale. Utilizzare correttamente e correntemente il linguaggio tecnico del settore.</i>	

Unità didattica 2.1.	I reparti del Front Office
Obiettivi specifici Analizzare i servizi che compongono il F.O., individuare in modo preciso e dettagliato le figure che vi operano, i loro compiti e mansioni e il rispetto degli obblighi e delle disposizioni di legge in relazione a particolari eventi.	
Prerequisiti Conoscere le caratteristiche strutturali ed operative del F.O. e i reparti di un'azienda alberghiera	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ Il ricevimento ➤ La portineria ➤ Il centralino ➤ La cassa ➤ La segreteria 	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Italiano, Lingua inglese, Lingua francese
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	6 ore

Unità didattica 2.2.	I rapporti interni
Obiettivi specifici Conoscere e comprendere l'importanza dei rapporti che il F.O. intrattiene quotidianamente con i diversi settori e reparti dell'azienda.	
Prerequisiti U.D. 2.1.	
Contenuti ➤ le comunicazioni interne	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	2 ore

Unità didattica 2.3.	I collaboratori esterni
Obiettivi specifici Comprendere l'importanza del ruolo svolto dalle agenzie nell'intermediazione tra domanda e offerta turistica. Conoscere le principali forme contrattuali stipulate tra l'albergo e gli agenti di viaggio.	
Prerequisiti Il fenomeno turistico e la sua evoluzione, le UU.DD. precedenti	
Contenuti ➤ Definizioni di agenzia di viaggio, <i>tour organizer</i> e <i>tour operator</i> ➤ La tipologia degli accordi tra alberghi e AA.d.VV. ➤ Il <i>voucher</i>	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	8 ore

Totale: ore 16 + 3 di verifica

Modulo didattico:	N° 3
Oggetto:	IL CICLO CLIENTE
Obiettivi generali <i>Conoscere tutte le operazioni che rientrano nel percorso del ciclo cliente, dalla prenotazione alla partenza, acquisendo dimestichezza ed autonomia operativa in tutte le procedure analizzate.</i>	

Unità didattica 3.1.	La Prenotazione
Obiettivi specifici Conoscere l'importanza della prenotazione e gestirne l'intero processo, distinguendo le diverse tipologie e fasi ed eseguendo correttamente e ordinatamente le registrazioni del caso, attribuendo la giusta importanza alla terminologia tecnica.	
Prerequisiti Modulo 2. Rispetto dell'ordine e della precisione nel lavoro. Fondamentali nozioni di calcolo, conoscenza e corretta applicazione della logica operativa delle macchine calcolatrici	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ La classificazione delle prenotazioni ➤ Le strategie e garanzie adottate nell'impresa alberghiera ➤ Gli strumenti e le procedure operative ➤ Il calcolo di preventivi di spesa per il soggiorno in albergo 	
Attività	Lezioni frontali aperte, esercitazioni pratiche
Agganci interdisciplinari	Diritto, Lingua inglese, Matematica
Strumenti	Libro di testo, modulistica, calcolatrici, personal computer
Verifiche	Test multipli, colloqui, compilazione di moduli e registri, esecuzione di operazioni di calcolo, verifiche al PC
Tempo	8 ore

Unità didattica 3.2.	Il check in
Obiettivi specifici Acquisire la consapevolezza che nella fase del <i>check in</i> interagiscono sia competenze tecniche, sia aspetti di tipo relazionale.	
Prerequisiti Modulo 2, U.D. precedente	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'accoglienza ➤ Gli strumenti e le tecniche operative ➤ L'obbligo della registrazione ➤ Le registrazioni interne 	
Attività	Lezioni frontali aperte, esercitazioni pratiche
Agganci interdisciplinari	Italiano, Diritto, Lingue straniere
Strumenti	Libro di testo, modulistica, calcolatrici, personal computer
Verifiche	Test multipli, colloqui, compilazione di moduli e registri, esecuzione di operazioni di calcolo, verifiche al PC
Tempo	8 ore

Unità didattica 3.3.	Il live in
Obiettivi specifici Essere in grado di offrire assistenza al cliente durante tutta la sua permanenza in albergo, cogliendo l'insieme delle componenti atte a garantire la sicurezza e comprovarne l'affidabilità. Imparare a consultare i materiali a carattere informativo.	
Prerequisiti Modulo 2. UU.DD. precedenti	
Contenuti ➤ I servizi offerti al cliente durante il soggiorno dal personale del F.O. ➤ Gli strumenti e le tecniche operative	
Attività	Lezioni frontali aperte, esercitazioni pratiche, simulazioni
Agganci interdisciplinari	Italiano, Diritto, Lingue straniere
Strumenti	Libro di testo, modulistica, calcolatrici, personal computer
Verifiche	Test multipli, colloqui, compilazione di moduli e registri, esecuzione di operazioni di calcolo, verifiche al PC
Tempo	6 ore

Unità didattica 3.4.	Il check out e la fase post
Obiettivi specifici Conoscere ed essere in grado di svolgere le fasi che caratterizzano il <i>check out</i> , sapendo effettuare le registrazioni contabili sia in modo tradizionale che con l'ausilio del sistema computerizzato. Emettere un conto nel rispetto delle disposizioni di legge in materia fiscale. Eseguire correttamente le procedure connesse alle operazioni di incasso sulla base dei diversi mezzi di pagamento, anche in caso di mediazione da parte di agenzie di viaggi.	
Prerequisiti Modulo 2. UU.DD. precedenti	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ La fase degli addebiti ➤ La chiusura del conto ➤ Le operazioni di incasso ➤ La disciplina fiscale ➤ La gestione dei sospesi ➤ I contatti successivi alla partenza del cliente 	
Attività	Lezioni frontali aperte, esercitazioni pratiche, simulazioni
Agganci interdisciplinari	Matematica, Diritto, Lingue straniere
Strumenti	Libro di testo, modulistica, calcolatrici, personal computer
Verifiche	Test multipli, colloqui, compilazione di moduli e registri, esecuzione di operazioni di calcolo, verifiche al PC
Tempo	12 ore

Totale: ore 34 + 10 di verifica

Modulo didattico:	N° 4
Oggetto:	LA COMUNICAZIONE SCRITTA [Area T.I.C.]
Obiettivi generali <i>Prestare la dovuta attenzione alla comunicazione scritta in quanto strumento utile a rafforzare l'immagine dell'azienda. Conoscere le regole per la corretta impostazione di una lettera e l'uso di una fraseologia appropriata alla situazione.</i>	

Unità didattica 4.1.	La corrispondenza alberghiera
Obiettivi specifici Saper stilare una semplice lettera in ottemperanza alle indicazioni di carattere commerciale, utilizzando in modo appropriato il linguaggio tecnico settoriale e le abbreviazioni di tipo commerciale.	
Prerequisiti Moduli 2, 3. Il corretto utilizzo della lingua italiana dal punto di vista grammaticale e ortografico	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le funzioni della corrispondenza ➤ Gli elementi costitutivi e i requisiti essenziali della lettera ➤ La fraseologia delle diverse parti che costituiscono il corpo della lettera ➤ Principali abbreviazioni commerciali 	
Attività	Lezioni frontali aperte, esercitazioni pratiche
Agganci interdisciplinari	Italiano, Lingue straniere
Strumenti	Libro di testo, personal computer
Verifiche	Test multipli, colloqui, verifiche al PC
Tempo	8 ore

Modulo didattico:	N° 5
Oggetto:	L'INFORMATICA IN ALBERGO
Obiettivi generali <i>Acquisizione delle nozioni non solo elementari relative all'applicazione del Personal Computer alla tecnica alberghiera attraverso i principali sistemi applicativi.</i>	

Unità didattica 5.1.	La videoscrittura
Obiettivi specifici Acquisizione di una discreta abilità nell'utilizzo del programma di videoscrittura Microsoft Word per la produzione di testi concernenti la comunicazione scritta in albergo e la corrispondenza.	
Prerequisiti Modulo 7 programmazione del primo anno di corso, modulo 4	
Attività ➤ Produzione di testi connessi con la pratica del ricevimento: lettere di risposta a richiesta di informazioni, prenotazioni, ecc., <i>rooming list, welcome card</i> , ecc.	
Agganci interdisciplinari	Italiano, Lingue straniere
Strumenti	Personal computer
Verifiche	Valutazione degli elaborati prodotti
Tempo	Nel corso dell'anno

Unità didattica 5.2.	Il foglio di calcolo elettronico
Obiettivi specifici Acquisizione dei principi fondamentali che regolano il funzionamento del foglio di calcolo elettronico Microsoft Excel e delle sue possibili applicazioni all'attività del Ricevimento.	
Prerequisiti Modulo 3	
Attività ➤ Produzione ed elaborazione di dati attinenti alla pratica del ricevimento nelle diverse fasi del ciclo cliente: tariffari, conti d'albergo, rapporti contabili relativi alla collaborazione con le AA.d.VV., grafici e diagrammi, ecc.	
Agganci interdisciplinari	Matematica
Strumenti	Personal computer
Verifiche	Valutazione elaborati prodotti
Tempo	Nel corso dell'anno

Unità didattica 5.2.	Internet explorer
Obiettivi specifici Sviluppo della capacità di condurre attività di ricerca ed approfondimento sotto la guida del docente, con l'acquisizione di adeguate abilità di analisi e doti critiche nella fase di rielaborazione dei risultati.	
Prerequisiti	
Attività ➤ Approfondimento degli argomenti trattati durante il corso	
Agganci interdisciplinari	
Strumenti	Personal computer
Verifiche	Se del caso, valutazione elaborati prodotti
Tempo	Nel corso dell'anno