

**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO 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: M. Cristina PITRUZZELLA, Anna SANZONE, Federica SCRUCI, Giuseppe D'AVINO

Programmazione didattica per le classi 3^a sez. A ricevimento

FINALITÀ EDUCATIVE

- Dimostrare in ogni situazione ed occasione, all'interno e all'esterno dell'Istituto, un comportamento corretto e responsabile, nonché una discreta autonomia sia a livello decisionale che attuativo.
- Avere cura della propria persona, adeguando l'aspetto e gli atteggiamenti in relazione all'attività da svolgere, sia in aula, sia nei laboratori e nel corso delle uscite.
- Incoraggiare lo spirito d'iniziativa personale e favorire le dinamiche di gruppo.
- 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, sostenendosi a vicenda ed supportando i più deboli.

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 terzo anno di corso l'allievo dovrà conoscere:

- le operazioni compiute nei servizi di Ricevimento, Portineria – Centralino, Cassa, Segreteria – Maincourante, quando tali servizi sono unificati e/o separati, la normativa, gli strumenti, le attrezzature di reparto e il loro corretto uso per attuare le procedure operative nelle varie fasi del «ciclo cliente»;

- 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*;
- il ruolo delle agenzie di viaggio nell'intermediazione tra offerta e domanda turistica;
- la moderna impostazione organizzativa dall'impresa autonoma alle catene alberghiere;
- il funzionamento razionale e organizzato dei settori alloggio e ristorazione;
- le mansioni dell'economato, le procedure di acquisto e la normativa IVA;
- il contratto di lavoro, le caratteristiche e gli obblighi del lavoro dipendente, gli elementi della retribuzione del personale alberghiero;
- gli obblighi e le sanzioni derivanti dall'esercizio dell'attività ospitativa.

ABILITÀ E COMPETENZE

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

- mostrare un buon autocontrollo lessicale e gestuale e adattarsi al lavoro di gruppo, rispettando la gerarchia, la suddivisione dei compiti e i tempi;
- rispettare il codice di etica professionale, curando la persona e l'abbigliamento, mostrare senso di responsabilità, discrezione, serietà e ordine;
- operare in modo responsabile e discretamente autonomo, utilizzando un programma informatizzato di gestione alberghiera ed i più comuni pacchetti applicativi per svolgere tutte le operazioni relative alle varie fasi dell'intero «ciclo cliente»;
- fornire in qualsiasi momento un'accoglienza professionale, ossia di livello costante e di standard elevato, rispettando metodi e tecniche codificati;
- compilare, controllare, registrare e conservare moduli, stampati e registri in uso nel settore, con procedura manuale e computerizzata;
- raccogliere dati in forma schematica e grafica da utilizzare anche nella previsione;
- tenere correttamente i libri e i documenti del lavoro e calcolare la propria retribuzione con certezza;
- affrontare con tranquillità il periodo di tirocinio.

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 alla descrizione 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 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 trimestre, a vantaggio della valutazione riportata all'orale. Al termine del trimestre e del pentamestre 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 prevenire gli eventuali rallentamenti che potrebbero verificarsi durante lo svolgimento del percorso didattico.

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

Torino, 31 ottobre 2009

Modulo didattico:	N° 0
Oggetto:	IL CICLO CLIENTE
Obiettivi generali <i>Sviluppo e approfondimento delle conoscenze e delle competenze acquisite nei due precedenti anni, anche con l'utilizzo di un sistema informatizzato di gestione alberghiera per lo svolgimento delle varie operazioni dell'intero « ciclo cliente »</i>	

Unità didattica 0.1.	La Prenotazione
<p>Obiettivi specifici</p> <p>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</p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>Rispetto dell'ordine e della precisione nel lavoro. Nozioni fondamentali di calcolo</p>	
<p>Contenuti</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le fasi, gli elementi, la classificazione delle prenotazioni, i tipi di arrangiamento e le tariffe ➤ 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	Ed. giuridica, 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	Primo modulo, da settembre a metà ottobre

Unità didattica 0.2.	Il check in
<p>Obiettivi specifici</p> <p>Acquisire la consapevolezza che nella fase del <i>check in</i> interagiscono sia competenze tecniche, sia aspetti di tipo relazionale</p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>U.D. precedente</p>	
<p>Contenuti</p> <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, Ed. giuridica, 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	Primo modulo, seconda metà di ottobre

Unità didattica 0.3.	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	UU.DD. precedenti
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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, Ed. giuridica, 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	Primo modulo, mese di novembre

Unità didattica 0.4.	Il check out e la fase post
<p>Obiettivi specifici</p> <p>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.</p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>UU.DD. precedenti</p>	
<p>Contenuti</p> <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, Ed. giuridica, 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	Primo modulo, mese di dicembre

Modulo didattico:	N° 1
Oggetto:	I RAPPORTI CON I COLLABORATORI ESTERNI
<p>Obiettivi generali</p> <p><i>Comprendere l'importanza del ruolo svolto dalle agenzie nell'intermediazione tra domanda e offerta turistica</i></p>	

Unità didattica 1.1.	Le agenzie di viaggio
<p>Obiettivi specifici</p> <p>Distinguere le diverse tipologie di intermediari. Conoscere le principali forme contrattuali stipulate tra l'albergo e gli agenti di viaggio e le loro implicazioni</p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>Il fenomeno turistico e la sua evoluzione, le UU.DD. precedenti</p>	
<p>Contenuti</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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> e il calcolo della commissione d'agenzia 	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Matematica
Strumenti	Appunti forniti dal docente, PC, macchine calcolatrici
Verifiche	Test multipli, esercizi, colloqui
Tempo	Primo modulo, mese di ottobre

Modulo didattico:	N° 2
Oggetto:	L'ORGANIZZAZIONE ALBERGHIERA
<p>Obiettivi generali</p> <p><i>Conoscere le diverse forme di gestione dell'attività alberghiera, le modalità in base alle quali può essere organizzato il lavoro, le funzioni svolte dal personale e le principali strategie di sviluppo</i></p>	

Unità didattica 2.1.	Organizzazione e gestione dell'impresa alberghiera
Obiettivi specifici Collocare opportunamente l'impresa alberghiera nel panorama delle aziende di produzione, indicandone gli elementi costitutivi e delineando le forme che può assumere. 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 Conoscenza dei principali reparti dell'albergo	
Contenuti ➤ Le possibili forme di gestione ➤ I diversi principi organizzativi	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Ed. giuridica
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	Primo modulo, mese di gennaio

Unità didattica 2.2.	Le strategie di sviluppo dell'impresa alberghiera
Obiettivi specifici Conoscere le diverse strategie di sviluppo di un'azienda alberghiera. Comprendere vantaggi e svantaggi delle diverse forme di aggregazione	
Prerequisiti U.D. precedente	
Contenuti ➤ Lo sviluppo qualitativo e quantitativo ➤ La crescita dimensionale interna all'azienda ➤ La crescita dimensionale esterna all'azienda	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Ed. giuridica, Laboratori di Sala-bar e Cucina
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui

Tempo	Primo modulo, mese di gennaio
-------	-------------------------------

Modulo didattico:	N° 3
Oggetto:	LA ROOMS DIVISION
<p>Obiettivi generali</p> <p><i>Conoscenza della divisione camere, delle differenti opzioni gestionali, dell'organigramma e delle mansioni relative alle diverse figure che operano nei reparti, i rapporti interni ed esterni. Utilizzare correttamente e correntemente il linguaggio tecnico del settore</i></p>	

Unità didattica 3.1.	Il servizio alloggio
<p>Obiettivi specifici</p> <p>Evidenziare le modalità di gestione della divisione camere e i rapporti funzionali tra il F.O. e il reparto ai piani</p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>Conoscere le caratteristiche strutturali ed operative del F.O. e i reparti di un'azienda alberghiera</p>	
<p>Contenuti</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La divisione camere ➤ Le strategie gestionali 	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Matematica, economia aziendale
Strumenti	Libro di testo, macchine calcolatrici
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	Secondo modulo, mese di febbraio

Unità didattica 3.2.	Elementi di statistica
<p>Obiettivi specifici</p> <p>Comprendere l'importanza delle statistiche ai fini gestionali e conoscerne i diversi tipi</p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>UU.DD. precedenti</p>	
<p>Contenuti</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le statistiche di movimento ➤ Le statistiche di reddito 	
Attività	Lezione frontale aperta, esercizi di calcolo, costruzione di grafici

Agganci interdisciplinari	Matematica, economia aziendale
Strumenti	Libro di testo, macchine calcolatrici, foglio di calcolo elettronico «microsoft excel»
Verifica	Test multipli
Tempo	Secondo modulo, mese di febbraio

Modulo didattico:	N° 4
Oggetto:	L'ALBERGATORE E LA LEGGE
<p>Obiettivi generali</p> <p><i>Acquisire conoscenze circa le fondamentali norme di legge che regolano l'attività alberghiera, le autorità competenti e organi ad essa preposti</i></p>	
Unità didattica 4.1.	La regolamentazione delle imprese ricettive
<p>Obiettivi specifici</p> <p>Conoscere le norme relative alla regolamentazione dell'attività alberghiera e i principali adempimenti in materia fiscale e di igiene e sicurezza</p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>Conoscenze di base della struttura alberghiera</p> <p>Conoscenze di base del diritto</p>	
<p>Contenuti</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le licenze ➤ Le norme sanitarie ➤ I documenti fiscali ➤ Le norme per la sicurezza e l'igiene sul lavoro 	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Ed. giuridica, economia aziendale
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	Secondo modulo, mesi di febbraio-marzo
Unità didattica 4.2.	Gli adempimenti di legge
<p>Obiettivi specifici</p> <p>Conoscere le principali responsabilità relative alla conduzione dell'impresa alberghiera e strettamente connesse all'attività del Front Office</p>	

Contenuti

- Il contratto d'albergo e gli usi negoziali
- Garanzie per il rispetto del contratto
- La notificazione dei clienti alloggiati
- Gli oneri dell'albergatore
- La disciplina dei prezzi
- La responsabilità nei confronti dei beni dei clienti

Attività	Lezione frontale aperta
Agganci interdisciplinari	Ed. giuridica
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	Durante l'anno, trattando le problematiche connesse alle diverse fasi del ciclo cliente

Modulo didattico:	N° 5
Oggetto:	IL MARKETING TURISTICO-ALBERGHIERO
Obiettivi generali <i>Comprendere l'importanza della funzione di vendita e di promozione dell'impresa alberghiera</i>	

Unità didattica 5.1.	Il settore vendite
Obiettivi specifici Conoscere i concetti di base e il linguaggio tecnico del settore, definire correttamente il marketing alberghiero ed i concetti di pubblicità e promozione	
Prerequisiti Conoscenza dell'attività alberghiera.	
Contenuti <ul style="list-style-type: none">➤ L'ufficio vendite (<i>sales office</i>)➤ Strategie di marketing per l'impresa alberghiera➤ La promozione alberghiera	
Attività	Lezioni frontali aperte, lezioni interattive
Agganci interdisciplinari	Economia aziendale, Informatica

Strumenti	Libro di testo, Personal computer
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	Secondo modulo, mese di marzo

Modulo didattico:	N° 6
Oggetto:	IL FOOD & BEVERAGE
<p>Obiettivi generali</p> <p><i>Conoscere gli aspetti organizzativi e gestionali del settore ristorazione</i></p>	

Unità didattica 6.1.	La ristorazione alberghiera
<p>Obiettivi specifici</p> <p>Conoscere, in generale, le problematiche gestionali del settore <i>F&B</i> ed analizzare i compiti del <i>F&B manager</i></p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>Conoscere l'organigramma e le mansioni relative alle diverse figure che operano nel settore ristorazione.</p>	
<p>Contenuti</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Il settore <i>food & beverage</i> ➤ Il menu e la sua programmazione ➤ La lista del bar e le regole per la determinazione dei prezzi 	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Laboratori di sala-bar e cucina, economia aziendale
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	Secondo modulo, mese di aprile

Modulo didattico:	N° 7
Oggetto:	L'UFFICIO AMMINISTRATIVO
<p>Obiettivi generali</p> <p><i>Acquisire conoscenze utili alla gestione amministrativa dell'attività alberghiera</i></p>	

Unità didattica 7.1.	Il servizio amministrativo in albergo
Obiettivi specifici Comprendere l'organizzazione dell'ufficio amministrativo, con particolare riferimento alla gestione dei fornitori, alle tecniche di gestione del credito ed ai rapporti con le banche	
Prerequisiti Conoscere le modalità di pagamento del conto e i documenti fiscali emessi dall'albergo	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ La struttura e i compiti dell'ufficio amministrativo ➤ La gestione dei fornitori ➤ La gestione dei crediti ➤ I rapporti con le banche 	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Economia aziendale
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	Secondo modulo, mese di marzo

Unità didattica 7.2.	L'economato
Obiettivi specifici Evidenziare le modalità di gestione del servizio, le funzioni della figura dell'economato, i rapporti funzionali tra il servizio economato e gli altri reparti	
Prerequisiti U.D. precedente	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ Il servizio economato ➤ Le mansioni dell'economato 	
Attività	Lezioni frontali aperte, registrazioni connesse con il servizio
Agganci interdisciplinari	Economia aziendale
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui

Tempo	Secondo modulo, mesi di marzo-aprile
-------	--------------------------------------

Unità didattica 7.3.	La gestione amministrativa
Obiettivi specifici Conoscere a grandi linee l'insieme delle registrazioni contabili di un albergo	
Prerequisiti UU.DD. precedenti	
Contenuti <ul style="list-style-type: none"> ➤ La gestione alberghiera dal punto di vista amministrativo ➤ Il regime IVA 	
Attività	Lezioni frontali aperte, esercitazioni di calcolo
Agganci interdisciplinari	Economia aziendale
Strumenti	Libro di testo, Personal computer, macchine calcolatrici
Verifiche	Test multipli, colloqui, esercizi di calcolo, verifiche al PC
Tempo	Secondo modulo, mese di aprile

Modulo didattico:	N° 8
Oggetto:	LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE
Obiettivi generali <i>Conoscere gli aspetti organizzativi e gestionali delle risorse umane.</i>	

Unità didattica 8.1.	Il settore "risorse umane"
<p>Obiettivi specifici</p> <p>Conoscere le caratteristiche dell'attività dell'ufficio personale, gli elementi fondamentali sui quali si basa il processo di selezione del personale, le principali norme che regolano il contratto di lavoro, i documenti necessari per l'assunzione, i libri obbligatori relativi al personale.</p>	
<p>Prerequisiti</p> <p>Conoscenza dei diversi reparti dell'albergo e degli organigrammi del personale.</p>	
<p>Contenuti</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'ufficio personale. ➤ L'acquisizione del personale. ➤ Il contratto di lavoro. ➤ I documenti di lavoro. ➤ L'inserimento in azienda. ➤ La risoluzione del rapporto di lavoro. ➤ La retribuzione. 	
Attività	Lezioni frontali aperte.
Agganci interdisciplinari	Ed. giuridica, Economia aziendale.
Strumenti	Libro di testo.
Verifiche	Test multipli, colloqui.
Tempo	Secondo modulo, mese di maggio.

Gli insegnanti