

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 1<sup>°</sup> sez. A – B – C – D – E – F – G – H

#### FINALITÀ EDUCATIVE

- Comportarsi in modo adeguato nell'ambito scolastico, rispettando in modo particolare la puntualità, l'arredo e le strutture della scuola, portando tutto l'occorrente necessario allo svolgimento dell'attività didattica.
- Stabilire corrette relazioni con i compagni e con gli insegnanti, collaborando al lavoro di classe con disponibilità al confronto ed alla solidarietà.
- Applicare le regole della vita in comune nella consapevolezza del proprio ruolo di studente: prestando attenzione alle spiegazioni, intervenendo in maniera ordinata, usando un linguaggio consono alla situazione e all'interlocutore, imparando a contenere il numero delle uscite e ad usare responsabilmente l'intervallo, il cambio delle lezioni, le ore di assemblea.

#### OBIETTIVI DIDATTICI GENERALI

- Acquisire un metodo di studio adeguato ed efficace.
- Sviluppare e consolidare la capacità di ascolto e di lettura abituandosi a prendere appunti.
- Fare uso del libro di testo e consultare altre fonti di approfondimento.
- Sviluppare le capacità di comprensione di un testo e dei linguaggi specifici.
- Migliorare le capacità espressive e di comunicazione attraverso la produzione di semplici testi.
- Acquisire capacità critiche e di autovalutazione.
- Sviluppare le abilità manuali e psicomotorie nell'attività tecnico-pratica.

## OBIETTIVI DIDATTICI SPECIFICI

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

- il fenomeno turistico e lo sviluppo dell'industria dell'ospitalità nei diversi contesti;
- l'impresa alberghiera e le differenti problematiche relative agli alberghi di città e di soggiorno;
- il rapporto igiene-albergo come presupposto irrinunciabile per operare nel settore turistico ricettivo;
- i reparti di Ricevimento, Portineria, Cassa e Segreteria; le loro funzioni e correlazioni e la moderna impostazione del servizio di *Front Office*;
- il comportamento prescritto da precise norme per il personale d'albergo;
- la tecnica e la terminologia delle forme di comunicazione usate al Ricevimento;
- il rispetto per gli strumenti e le attrezzature di uso comune.

## ABILITÀ E COMPETENZE

Alla fine del primo anno di corso l'allievo deve saper:

- far uso delle normali forme di saluto e benvenuto;
- rispettare le dovute formalità nell'espletamento dei doveri e dei diritti;
- rispettare l'ordine e la precisione nel lavoro assegnato;
- servirsi di un linguaggio tecnico specifico e interpretare la simbologia usata nei reparti;
- utilizzare il personal computer nelle sue funzioni essenziali;
- utilizzare le macchine calcolatrici, eseguendo correttamente le procedure operative.

## 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 agli 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 codocenza che sarebbe utile attuare.

Torino, 30 ottobre 2009

Modulo didattico:	N° 1
Oggetto:	IL FENOMENO TURISTICO
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <p><i>Acquisizione delle capacità minime di analisi degli elementi che determinano nell'uomo l'esigenza di viaggiare. Conoscenza delle tappe storiche più significative che hanno segnato l'evolversi del fenomeno turistico. Delineare le varie tipologie di turismo in relazione alle motivazioni.</i></p>	

Unità didattica 1.1.	Nascita ed evoluzione del turismo
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Acquisire consapevolezza del fenomeno turistico, sapendo ricostruirne le tappe fondamentali dell'evoluzione storica e comprenderne le relazioni interdisciplinari.</p>	
<p><b>Prerequisiti</b></p> <p>Orientamento generale sui periodi storici presi in considerazione</p>	
<p><b>Contenuti</b></p> <p>➤ Turismo e ospitalità: evoluzione del turismo e dell'impresa alberghiera dall'antichità ad oggi</p>	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Storia
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	6 ore

Unità didattica 1.2.	Caratteristiche del turismo moderno
<b>Obiettivi specifici</b> Individuazione ed analisi critica delle diverse forme di turismo.	
<b>Prerequisiti</b> U.D. 1.1	
<b>Contenuti</b> ➤ Il turismo oggi: forme e tendenze	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Italiano e storia
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	4 ore

Unità didattica 1.3.	L'aspetto economico del turismo
<b>Obiettivi specifici</b> Individuazione delle interazioni tra turismo ed economia.	
<b>Prerequisiti</b> UU.DD. precedenti	
<b>Contenuti</b> ➤ le implicazioni economiche connesse al settore turistico ➤ le caratteristiche della domanda e gli elementi che compongono l'offerta ➤ la bilancia dei pagamenti ed il saldo	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Economia politica
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	4 ore

Totale: ore 14 + 4 di verifica

Modulo didattico:	N° 2
Oggetto:	LA CLASSIFICAZIONE DELLE IMPRESE RICETTIVE
<b>Obiettivi generali</b> <i>Conoscenza della diversa tipologia delle aziende turistico-ricettive operanti nella realtà nazionale e della normativa che le regola, analizzando le connessioni che le correlano ai flussi turistici.</i>	

Unità didattica 2.1.	La normativa vigente
<b>Obiettivi specifici</b> Conoscere il significato dell'espressione "legge quadro" e il ruolo delle leggi regionali, la classificazione e saper identificare correttamente le imprese ricettive sulla base della denominazione. Individuare le professioni emergenti nel settore turistico.	
<b>Prerequisiti</b> Modulo 1	
<b>Contenuti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ la legge n. 135 del 29 marzo 2001, il D.P.C.M. del 13 settembre 2002, le leggi regionali</li> <li>➤ la classificazione secondo categorie</li> <li>➤ le imprese ricettive e le nuove figure professionali</li> </ul>	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Diritto
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	8 ore

Unità didattica 2.2.	La classificazione tipologica delle imprese ricettive
<b>Obiettivi specifici</b> Esaminare le diverse strutture che costituiscono il panorama dell'attuale offerta ricettiva, individuando le caratteristiche distintive di ognuna.	
<b>Prerequisiti</b> UU.DD. precedenti	
<b>Contenuti</b> ➤ attività ricettive con annessi servizi turistici ➤ altre imprese turistiche ➤ altre attività di accoglienza	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Diritto
Strumenti	Libro di testo, materiale illustrato
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	4 ore

Totale: ore 12 + 4 di verifica

Modulo didattico:	N° 3
Oggetto:	L'EDIFICIO ALBERGHIERO, GLI IMPIANTI, L'IGIENE E L'ANTINFORTUNISTICA
<b>Obiettivi generali</b> <i>Conoscere i diversi ambienti dell'albergo e comprenderne la giusta collocazione nel contesto spaziale; possedere nozioni di base sull'impiantistica, le norme igieniche e la prevenzione antinfortunistica.</i>	

Unità didattica 3.1.	L'albergo
<b>Obiettivi specifici</b> Conoscere gli aspetti strutturali e le caratteristiche funzionali dell'edificio alberghiero, la sua suddivisione in spazi ed ambienti.	
<b>Prerequisiti</b> La classificazione tipologica delle strutture ricettive	
<b>Contenuti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ aspetti strutturali</li> <li>➤ area di ricevimento</li> <li>➤ area commerciale e congressuale</li> <li>➤ area ristorazione</li> <li>➤ area camere</li> </ul>	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Laboratori di sala-bar e cucina
Strumenti	Libro di testo, riviste, cataloghi, dépliant, visita guidata ad un hotel
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	10 ore

Unità didattica 3.2.	Gli impianti
<b>Obiettivi specifici</b> Identificare i vari impianti dell'albergo e la loro rispondenza alle esigenze della struttura.	
<b>Prerequisiti</b> U.D. 1	
<b>Contenuti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ i principali impianti dell'albergo</li> <li>➤ le loro caratteristiche in relazione alla tipologia dell'albergo</li> <li>➤ la manutenzione</li> <li>➤ gli infortuni in albergo</li> </ul>	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Laboratori di sala-bar e cucina
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui (comprensivi della prima U.D)
Tempo	2 ore

Totale: ore 12 + 4 di verifica

Modulo didattico:	N° 4
Oggetto:	IL FRONT OFFICE
<b>Obiettivi generali</b> <i>Conoscere le caratteristiche strutturali ed operative del front office, individuare ed analizzare le figure e le mansioni dei servizi che lo compongono. Acquisire ed usare correttamente la terminologia tecnica specifica del settore e gli strumenti.</i>	

Unità didattica 4.1.	Organizzazione e personale
<b>Obiettivi specifici</b> Individuare i reparti che compongono il F.O., nonché i compiti e le funzioni spettanti al ricevimento, alla portineria, alla cassa e al centralino. Usare il linguaggio tecnico specifico del settore.	
<b>Prerequisiti</b> Conoscere il sistema organizzativo degli alberghi in riferimento alla tipologia, classificazione e capacità ricettiva	
<b>Contenuti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ il lay-out del F.O. negli alberghi di piccole e grandi dimensioni</li> <li>➤ gli organigrammi del personale addetto</li> <li>➤ compiti e mansioni</li> </ul>	
Attività	Lezioni frontali aperte
Agganci interdisciplinari	Laboratori di sala-bar e cucina
Strumenti	Libro di testo
Verifiche	Test multipli, colloqui
Tempo	8 ore

Totale: ore 8 + 4 di verifica

Modulo didattico:	N° 5
Oggetto:	IL SERVIZIO DI OSPITALITÀ
<b>Obiettivi generali</b> <i>Acquisizione della consapevolezza che, nelle realtà operative che implicano il contatto diretto con il pubblico, ed in particolare nel settore turistico alberghiero, lo stile nel comportamento è presupposto irrinunciabile per offrire un servizio di qualità e che le prestazioni offerte devono necessariamente tener conto di bisogni ed aspettative.</i>	

Unità didattica 5.1.	La gestione del rapporto con il cliente [ Area T.I.C. ]
<b>Obiettivi specifici</b> Applicare le precise norme prescritte dall'etica professionale, sulle quali si basano le doti imprescindibili per un addetto al F.O. Acquisire le principali tecniche di comunicazione verbale e non, da mettere in atto durante il contatto diretto o telefonico con la clientela e anche per iscritto.	
<b>Prerequisiti</b> Attitudine alle relazioni sociali. Conoscenza delle normali regole di contegno e comportamento. Capacità di autodisciplina e collaborazione	
<b>Contenuti</b> ➤ etica professionale: norme di contegno e portamento ➤ la gestione dell'incontro con il cliente e la comunicazione diretta al F.O. ➤ la comunicazione telefonica ➤ la comunicazione scritta	
Attività	Lezioni frontali aperte, simulazione di casi, role playing
Agganci interdisciplinari	Italiano, Inglese, Francese, Laboratorio di sala-bar
Strumenti	Libro di testo, laboratorio, computer
Verifiche	Test multipli, colloqui, simulazioni in laboratorio
Tempo	12 ore

Totale: ore 12 + 6 di verifica

Modulo didattico:	N° 6
Oggetto:	IL CALCOLO MECCANIZZATO
<b>Obiettivi generali</b> <i>Svolgimento delle normali operazioni contabili compiute nel lavoro di ricevimento.</i>	

Unità didattica 6.1.	Modalità d'uso delle macchine calcolatrici
<b>Obiettivi specifici</b> Conoscere la logica operativa delle calcolatrici per la corretta esecuzione delle quattro operazioni e dei calcoli percentuali.	
<b>Prerequisiti</b> Nozioni fondamentali di aritmetica	
<b>Contenuti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le quattro operazioni</li> <li>➤ i tre totalizzatori</li> <li>➤ il calcolo percentuale</li> </ul>	
Attività	Lezioni frontali aperte, esercitazioni pratiche
Agganci interdisciplinari	Matematica
Strumenti	Macchine calcolatrici
Verifiche	Esercizi applicati alle tematiche del settore
Tempo	Durante l'anno

Modulo didattico:	N° 7
Oggetto:	L'INFORMATICA IN ALBERGO
<b>Obiettivi generali</b> <i>Acquisizione delle nozioni elementari relative all'utilizzo del Personal Computer in generale e delle tecniche di videoscrittura.</i>	

Unità didattica 7.1.	Il personal computer
<b>Obiettivi specifici</b> Comprendere l'importanza del PC come strumento operativo di lavoro, le sue componenti principali e le modalità di utilizzo. Saper compiere operazioni fondamentali quali accendere il computer, lanciare programmi, copiare e stampare file, eseguire le corrette procedure di uscita.	
<b>Prerequisiti</b> Non sono richiesti particolari requisiti	
<b>Contenuti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hardware e software</li> <li>➤ Attivazione e disattivazione</li> <li>➤ Lancio di programmi, salvataggio di file su hard disk e floppy</li> <li>➤ Procedura di stampa</li> </ul>	
Attività	Lezioni interattive, esercitazioni pratiche
Agganci interdisciplinari	Informatica
Strumenti	Personal computer
Verifiche	Test multipli, colloqui, verifiche al PC
Tempo	6 ore

Unità didattica 7.2.	La videoscrittura
<b>Obiettivi specifici</b> Acquisizione di una discreta abilità nella produzione e riproduzione di testi semplici concernenti le diverse forme di comunicazione scritta nell'ambito alberghiero.	
<b>Prerequisiti</b> U.D. precedente, modulo 4, buona conoscenza della lingua italiana	
<b>Contenuti</b> ➤ Uso della tastiera. ➤ I comandi per l'impostazione del carattere e di paragrafo, la sillabazione, tabulazione, gli elenchi puntati e numerati, tabelle	
<b>Attività</b>	Lezioni interattive, esercitazioni pratiche
<b>Agganci interdisciplinari</b>	Italiano
<b>Strumenti</b>	Personal computer
<b>Verifiche</b>	Test multipli, colloqui, verifiche al PC
<b>Tempo</b>	Nel corso dell'anno