



1 Programmazione didattica

PIANO DELLE ATTIVITÀ CLASSE PRIMA

Finalità educative

Gli argomenti inseriti in questa programmazione modulare intendono favorire negli allievi la consapevolezza dell'importanza del fenomeno turistico e del ruolo fondamentale che le risorse umane ricoprono all'interno di una struttura ricettiva, al fine di costituire una solida base di conoscenze per affrontare più agevolmente i blocchi tematici previsti per gli anni successivi.

Obiettivi generali

- ▶ Conoscere le principali tappe storiche dell'evoluzione del turismo e delle imprese ricettive.
- ▶ Saper distinguere le diverse tipologie di strutture ricettive e conoscerne i criteri di classificazione.
- ▶ Conoscere la struttura dell'albergo e saperne individuare i principali settori.
- ▶ Conoscere le principali norme igieniche previste per il personale alberghiero.
- ▶ Sapersi adeguare alle regole del settore e saper adottare un comportamento consono al ruolo ricoperto.
- ▶ Conoscere le principali figure professionali che operano al *front office* e i compiti loro assegnati.
- ▶ Essere in grado di utilizzare correttamente il centralino telefonico.

- ▶ Conoscere le principali tecniche di comunicazione e accoglienza al *front office*.

Obiettivi specifici

- ▶ Acquisire una terminologia tecnica adeguata.
- ▶ Presentarsi opportunamente abbigliati a seconda del ruolo assegnato.
- ▶ Essere in grado di decodificare messaggi e rispondere in modo adeguato.
- ▶ Saper organizzare autonomamente e con precisione il proprio lavoro.
- ▶ Conoscere i propri diritti e doveri e sapersi comportare di conseguenza.
- ▶ Utilizzare moduli e registri di tipo elementare, collocando opportunamente i dati da registrare.
- ▶ Essere in grado di accogliere in modo adeguato il cliente, usando le corrette forme di saluto, e rispondere correttamente al telefono.
- ▶ Saper trasmettere un semplice messaggio utilizzando l'apposito modulo.

Obiettivi minimi

- ▶ Tenere con cura il quaderno di ricevimento e il materiale consegnato durante le lezioni.
- ▶ Svolgere i compiti e le esercitazioni pratiche assegnate puntualmente e con precisione.

- ▶ Conoscere il proprio ruolo all'interno di una struttura alberghiera.
- ▶ Indossare la divisa prevista per le esercitazioni pratiche in laboratorio e curare la propria igiene personale.
- ▶ Saper accogliere correttamente il cliente ed essere in grado di rispondere al telefono.
- ▶ Saper effettuare semplici registrazioni utilizzando i principali moduli del reparto.

Prerequisiti

- ▶ Capacità di comprendere un messaggio orale, scritto e grafico.
- ▶ Capacità di esporre un contenuto.

Metodologie e materiali

Per conseguire gli obiettivi sopra indicati, sarà necessario:

- ▶ organizzare il processo di apprendimento me-

dante una programmazione coerente con il progetto didattico-educativo stabilito dal Consiglio di classe;

- ▶ utilizzare adeguatamente i seguenti sussidi didattici:
 - libro di testo;
 - quaderno di ricevimento;
 - moduli di settore;
 - fotocopie di materiale integrativo;
 - lavagna luminosa;
 - personal computer.
- ▶ usare un insieme di strategie didattiche:
 - lezione frontale;
 - lavori individuali e di gruppo;
 - esercitazioni pratiche;
 - ricerche su riviste di settore e multimediali;
 - visite aziendali.

Durante la trattazione degli argomenti previsti dal piano di lavoro, molti saranno i momenti di collegamento con le altre discipline, in particolare numerosi saranno gli agganci con le altre materie tecnico pratiche.

BLOCCO TEMATICO 1 - IL TURISMO		
Obiettivi didattici <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le principali tappe storiche dell'evoluzione turistica. • Acquisire la consapevolezza dell'importanza del rispetto ambientale nei suoi diversi aspetti, con particolare riferimento al mantenimento delle risorse naturali di un Paese. • Capire le implicazioni del turismo nell'economia di un Paese; saper distinguere gli elementi che compongono l'offerta turistica di una località e le caratteristiche fondamentali della domanda. • Saper delineare le principali linee guida che regolamentano il turismo nel nostro Paese e in Europa. 	Modulo 1 - L'evoluzione storica del turismo	1. Definizione di turismo 2. Il viaggio nella storia e le prime strutture ricettive 3. Tipologie di turismo 4. Le tendenze attuali del turismo 5. Turismo e ambiente
	Modulo 2 - Turismo ed economia	1. Bisogni e beni turistici 2. La domanda turistica 3. L'offerta turistica 4. Turismo in cifre
	Modulo 3 - Il turismo e le sue leggi	1. La legislazione turistica vigente 2. Gli organi dell'amministrazione turistica 3. Le imprese turistiche e le professioni emergenti

BLOCCO TEMATICO 2 - LE STRUTTURE RICETTIVE

Obiettivi didattici

- Distinguere le strutture ricettive classiche e le nuove formule di accoglienza.
- Identificare l'esatta suddivisione degli spazi all'interno dell'albergo e l'importanza dei singoli reparti.
- Acquisire le principali regole di comportamento e conoscere l'importanza della divisa.

Modulo 1 - L'alloggio è servito!

1. Le strutture ricettive classiche
2. Le formule d'accoglienza più recenti
3. Le strutture ricettive semoventi

Modulo 2 - L'albergo moderno

1. Le caratteristiche dell'albergo moderno
2. Gli spazi operativi

Modulo 3 - Il front office

1. Il reparto del sorriso
2. Le funzioni del front office e back office
3. Il personale del front office

Modulo 4 - L'etica professionale

1. Le competenze professionali e le doti umane
2. L'igiene
3. Il comportamento assertivo
4. Il regolamento aziendale

BLOCCO TEMATICO 3 - C'È POSTO PER ME?

Obiettivi didattici

- Conoscere gli elementi base del processo di comunicazione e gli aspetti relazionali che possono intercorrere in ambito lavorativo.
- Distinguere i diversi aspetti della comunicazione verbale e non verbale.
- Comunicare in maniera corretta, utilizzando una precisa terminologia.
- Saper comunicare correttamente al telefono.
- Decodificare la simbologia utilizzata per le prenotazioni.
- Distinguere le diverse tipologie di prenotazione e i relativi arrangiamenti.
- Utilizzare in maniera corretta il quadro prenotazioni e tutta la modulistica del booking.

Modulo 1 - La comunicazione con il cliente

1. Che cosa significa comunicare
2. La comunicazione verbale e non verbale
3. La comunicazione telefonica

Modulo 2 - La prima fase operativa: prenotazione

1. La prenotazione
2. Le tipologie di prenotazione
3. La caparra
4. La simbologia e gli arrangiamenti

Modulo 3 - La gestione del booking

1. L'iter della prenotazione
2. Il foglio prenotazioni e la rooming list
3. Registrare e archiviare le prenotazioni

PIANO DELLE ATTIVITÀ CLASSE SECONDA

Finalità educative

Nel secondo anno, una volta acquisite le conoscenze di base di Laboratorio di Ricevimento, si passa ad affrontare lo studio delle diverse fasi operative che caratterizzano il lavoro del *front office* e che riguardano prevalentemente l'arrivo e la permanenza del cliente in hotel, al fine di garantire allo studente un quadro abbastanza completo delle operazioni svolte al *front office* e, di conseguenza, delle competenze professionali che egli dovrà possedere per inserirsi in questo settore.

Obiettivi generali

- ▶ Conoscere l'organizzazione dei principali reparti di un hotel in relazione alle specifiche esigenze aziendali.
- ▶ Saper delineare correttamente tutti i compiti assegnati agli addetti al *front office*.
- ▶ Comprendere l'importanza del rapporto di collaborazione e sinergia tra i reparti di un albergo, al fine di offrire un servizio di qualità e garantire la soddisfazione della clientela.
- ▶ Saper eseguire correttamente le operazioni di *check-in*, *live-in* e *check-out*.
- ▶ Saper utilizzare le principali attrezzature e gli strumenti a disposizione del reparto.
- ▶ Saper impostare correttamente una semplice lettera, fax, e-mail di risposta utilizzando una fraseologia adeguata.
- ▶ Conoscere le principali funzioni di un'agenzia di viaggio.
- ▶ Conoscere il personal computer e i pacchetti applicativi di base.

Obiettivi specifici

- ▶ Usare correttamente la terminologia tecnica specifica del settore.
- ▶ Sviluppare la capacità di interagire e collaborare con gli altri, stabilendo relazioni interpersonali positive.
- ▶ Saper organizzare autonomamente il proprio

lavoro, adottando un comportamento professionale adeguato al ruolo ricoperto.

- ▶ Scegliere la modulistica più appropriata alla risoluzione di problematiche connesse al *front office*.
- ▶ Stilare una lettera e un fax di risposta. Riconoscere i diversi tipi di voucher.
- ▶ Utilizzare il personal computer per operazioni elementari.

Obiettivi minimi

- ▶ Tenere con cura il quaderno di ricevimento e il materiale consegnato durante le lezioni.
- ▶ Svolgere i compiti assegnati puntualmente e con precisione.
- ▶ Acquisire autonomia nell'espletamento delle esercitazioni pratiche di laboratorio.
- ▶ Saper usare i principali *software* a disposizione del reparto, al fine di redigere semplici lettere o compilare modelli alberghieri.
- ▶ Saper gestire la comunicazione con il cliente fornendo semplici informazioni.

Prerequisiti

- ▶ Conoscere la struttura dell'albergo e saperne individuare i principali settori.
- ▶ Conoscere le principali figure professionali che operano al *front office* e i compiti loro assegnati.
- ▶ Conoscere il regolamento di settore, adottare un comportamento consono al ruolo ricoperto e presentarsi adeguatamente abbigliati.
- ▶ Saper accogliere in modo adeguato il cliente usando le corrette forme di saluto.
- ▶ Saper utilizzare il centralino telefonico.
- ▶ Saper trasmettere un semplice messaggio utilizzando l'apposito modulo.

Metodologia e materiali

Per conseguire gli obiettivi sopra indicati, sarà necessario:

- ▶ organizzare il processo di apprendimento mediante una programmazione coerente con il progetto didattico-educativo stabilito dal Consiglio di classe;

- ▶ utilizzare adeguatamente i seguenti sussidi didattici:
 - libro di testo;
 - quaderno di ricevimento;
 - moduli di settore;
 - fotocopie di materiale integrativo;
 - lavagna luminosa;
 - personal computer;
- ▶ usare un insieme di strategie didattiche:
 - lezione frontale;

- lavori individuali e di gruppo;
- esercitazioni pratiche e simulazioni in laboratorio;
- ricerche su riviste di settore e multimediali;
- visite aziendali.

Durante la trattazione degli argomenti previsti dal piano di lavoro, molti saranno i momenti di collegamento con le altre discipline, in particolare numerosi saranno gli agganci con le altre materie tecnico pratiche, nonché con la lingua straniera.

RIPASSO E APPROFONDIMENTO DEI BLOCCHI TEMATICI SVOLTI NEL PRIMO ANNO

Obiettivi didattici • Verificare il livello di apprendimento dei principali argomenti svolti nel corso del primo anno e individuare le strategie più idonee a equiparare il livello generale dei prerequisiti.	Blocco 2 - Le strutture ricettive	Modulo 3 - Il front office
	Blocco 3 - C'è posto per me?	Modulo 2 - La prima fase operativa: prenotazione
		Modulo 3 - La gestione del booking

BLOCCO TEMATICO 1 - IL TURISMO

Obiettivi didattici • Capire le implicazioni del turismo nell'economia di un Paese e saper distinguere gli elementi che compongono l'offerta turistica di una località e le caratteristiche fondamentali della domanda. • Saper delineare le principali linee guida che regolamentano il turismo nel nostro Paese e in Europa.	Modulo 3 - Il turismo e le sue leggi	4. L'agenzia di viaggio
		5. La Carta dei diritti del turista

BLOCCO TEMATICO 2 - LE STRUTTURE RICETTIVE

Obiettivi didattici • Identificare l'esatta suddivisione degli spazi all'interno dell'albergo e comprendere l'importanza dei reparti. • Capire la distribuzione delle funzioni all'interno di ciascun reparto.	Modulo 2 - L'albergo moderno	3. L'organizzazione e le risorse umane
		4. La room division
		5. L'housekeeping

BLOCCO TEMATICO 3 - C'È POSTO PER ME?

Obiettivi didattici • Decodificare la simbologia utilizzata per le prenotazioni. • Distinguere le diverse tipologie di prenotazione e i relativi arrangiamenti.	Modulo 2 - La prima fase operativa: prenotazione	5. Le tariffe d'albergo

BLOCCO TEMATICO 4 - IL SOGGIORNO DEL CLIENTE

Obiettivi didattici

- Conoscere le procedure di ogni singola fase operativa.
- Saper operare con sicurezza al fine di accogliere e registrare un cliente in arrivo.
- Saper utilizzare la modulistica relativa alla contabilizzazione dei servizi in hotel, soprattutto relativamente all'apertura, all'aggiornamento e alla chiusura del conto del cliente.
- Conoscere tutti i servizi che l'albergo può mettere a disposizione della sua clientela durante il soggiorno in hotel.
- Saper identificare gli strumenti utilizzati per la gestione dei sospesi in albergo e per tutte le operazioni post partenza dell'ospite.

Modulo 1 - La seconda fase operativa: check-in

1. L'accoglienza del cliente
2. Il voucher
3. Le registrazioni di legge
4. L'intestazione del conto e le altre registrazioni di check-in

Modulo 2 - La terza fase operativa: live-in

1. La richiesta di informazioni interne ed esterne
2. La custodia valori
3. Il conto d'albergo
4. La gestione dei reclami

Modulo 3 - La quarta fase operativa: check-out

1. Il pagamento del conto
2. L'emissione del documento fiscale
3. La partenza del cliente

Modulo 4 - La quinta fase operativa: post

1. La gestione dei sospesi
2. La fidelizzazione della clientela

BLOCCO TEMATICO 5 - BACK OFFICE E SICUREZZA

Obiettivi didattici

- Conoscere tutte le funzioni del reparto back office e delinearne le principali caratteristiche.
- Conoscere le funzioni della corrispondenza alberghiera e saper elaborare semplici lettere, fax ed e-mail di risposta.
- Conoscere la normativa concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro, con riferimento all'azienda alberghiera.

Modulo 1 - Il back office

1. Le funzioni del back office

Modulo 2 - La corrispondenza

1. La comunicazione scritta in albergo
2. Il layout della lettera
3. Come scrivere una lettera d'albergo

Modulo 3 - La normativa sulla sicurezza in hotel

1. La normativa per la sicurezza negli ambienti di lavoro
2. La prevenzione antincendio in albergo
3. La prevenzione dei rischi al front office

BLOCCO TEMATICO 6 - IL COMPUTER IN HOTEL

Obiettivi didattici

- Conoscere le diverse componenti che formano un computer.
- Individuare i principali motori di ricerca per il corretto utilizzo di Internet.
- Gestire in modo autonomo la posta elettronica.
- Distinguere le diverse operazioni di un programma di gestione alberghiera.

Modulo 1 - L'informatica in albergo

1. L'ABC dell'informatica
2. LAN e comunicazione interna
3. I software più utilizzati in albergo

Modulo 2 - Internet

1. Internet: primi passi
2. Internet e turismo
3. La posta elettronica
4. Trovare lavoro con Internet
5. Il sito dell'hotel

Modulo 3 - I software di gestione alberghiera

1. I software per l'hotel
2. Le principali funzioni di un software alberghiero
3. Il controllo elettronico e la sicurezza dell'hotel