

REGOLAMENTO LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA (BACK – OFFICE H 03) ANNO SCOLASTICO 2013-14

Le esercitazioni pratiche svolgono un ruolo fondamentale nella formazione professionale degli alunni poiché consentono di applicare e di consolidare, in laboratorio e durante le manifestazioni esterne ed interne all'Istituto, le norme di etica professionale e le conoscenze tecnico-operative acquisite. Pertanto nelle simulazioni di laboratorio sarà richiesto di rispettare rigorosamente le regole di comportamento vigenti nei luoghi di lavoro, per quanto riguarda soprattutto l'obbligo della divisa, il tono della voce, la gestualità, il modo di rapportarsi a compagni e docenti e la professionalità settoriale. Il rispetto di tali regole rientrerà nella valutazione quadrimestrale.

Durante le esercitazioni tutti gli allievi devono indossare la divisa regolamentare stabilita all'inizio dell'anno scolastico.

L'attività di ricevimento, propriamente detta accoglienza, si svolge all'interno dell'Istituto in appositi spazi operativi:

- ✓ **La Hall**, cosiddetta area di transito, vede la presenza in posizione strategica (che consente cioè agli operatori di accogliere eventuali ospiti agli ingressi, di accompagnarli ai piani) di un bancone frontale chiamato in termine tecnico Front Desk, dove si svolgono tutte le operazioni di registrazione degli ipotetici clienti con relativo utilizzo di materiale cartaceo (modulistica di settore) e strumentale. Questa simulazione consente agli allievi di immedesimarsi nella realtà operativa in cui potrebbero venirsi a trovare una volta effettuata la scelta specifica di settore. Sempre in questa sezione troviamo un secondo banco adibito all'area propriamente turistica chiamato in termine tecnico Travel-Desk. Qui, gli allievi (delle classi quarte e quinte turistico) apprendono gli elementi basilari dell'agenzia di viaggio e si esercitano usando strumenti idonei come, time-table, quadro orario ferroviario cartaceo o in, guide turistiche specializzate.
- ✓ **Il Back-Office**, cosiddetto ufficio commerciale e amministrativo-contabile alberghiero, implica la disponibilità di attrezzature tipiche come calcolatrici e computer, facilitando in tal modo l'apprendimento dei moduli relativi a questo settore. In questa area si procede allo studio e all'esercitazione della contabilizzazione dei conti dei clienti chiamata in termine tecnico maincourante, a tutto il ciclo di vita dello stesso (booking, check-in, live-in, check-out e post check-out) e alla promozione del prodotto turistico-alberghiero tramite i diversi strumenti di commercializzazione del prodotto (campagne pubblicitarie, stesura di dèpliant, di brochure, cataloghi, menu per le esercitazioni speciali, organizzazione di eventi con i relativi programmi aziendali e sociali).

Le aule di back-office informatizzate, spazi in cui si insegnano principi relativi agli strumenti innovativi usati nella realtà, qui l'allievo apprende sistemi di videoscrittura e di gestione alberghiera necessari al completamento delle conoscenze della disciplina.

Durante le esercitazioni pratiche, onde evitare una eccessiva congestione del reparto operativo, la classe è distribuita nei tre settori sopraindicati.

Laboratorio dei servizi di accoglienza turistica

- ✓ **Ragazzi:** giacca e pantalone blu o nero, camicia bianca, cravatta intonata, scarpe e calzini scuri.
- ✓ **Ragazze:** giacca e gonna blu o nera, camicetta bianca, foulard intonato, calze neutre, scarpe scure.

La divisa, che dovrà essere sempre completa, perfettamente pulita e in ordine, sia nei laboratori che durante il servizio, sarà indossata negli spogliatoi; l'aspetto dovrà essere curato, pulito, ordinato. In particolare si danno queste indicazioni: capelli corti o raccolti, barba curata o ben rasata per i ragazzi,

aspetto curato per le ragazze, per entrambi si sconsigliano i piercing, anelli, orecchini e bracciali eccentrici.

Gli allievi usufruiranno degli spogliatoi situati nella sede Alberghiero 1.

I laboratori di ricevimento, verranno utilizzati nel rispetto della programmazione didattica delle varie classi, sentito il responsabile di laboratorio.

Per assicurare la costante efficienza delle attrezzature, ove possibile, ad ogni allievo sarà assegnato un posto di lavoro con relativa strumentazione e ne sarà responsabile per tutta la durata dell'esercitazione. Non è consentito utilizzare materiale di provenienza esterna alla struttura scolastica.

Funzionamento del laboratorio dei servizi di accoglienza turistica

- ✓ I locali reception (laboratorio di front-desk, laboratorio di back-office, laboratorio di travel-desk, spogliatoi) sono da considerarsi a tutti gli effetti laboratori didattici adibiti esclusivamente alle esercitazioni di ricevimento.
- ✓ Hanno accesso ai suddetti locali gli allievi in servizio, gli assistenti tecnici AR21 e gli insegnanti di ricevimento, il personale addetto alla manutenzione e alle pulizie.
- ✓ È rigorosamente vietato l'ingresso nei laboratori ai non addetti ai lavori tanto anche per il rigoroso rispetto delle condizioni igienico-sanitario e per il normale svolgimento dell'attività didattica.
- ✓ È vietato sostare nei pressi della reception e dell'area antistante qualora non sussistano motivazioni di servizio.
- ✓ È proibito ad allievi, insegnanti e al personale tutto, transitare nell'area antistante i laboratori, fatta eccezione per gli studenti, i docenti e gli assistenti tecnici (AR21) in servizio nei locali o durante eventi.
- ✓ In assenza di allievi in servizio ed attività programmate dagli insegnanti di ricevimento i laboratori resteranno chiusi.
- ✓ Le attrezzature e i materiali di cancelleria sono ad uso esclusivo delle esercitazioni pratiche e sono in carico agli assistenti tecnici (AR21) e ai docenti in servizio che ne sono responsabili.
- ✓ Al termine d'ogni attività pratica il docente provvederà alla custodia del materiale e delle attrezzature usate.
- ✓ L'utilizzo delle macchine e delle attrezzature è consentito solo in presenza del Docente e dell'assistente tecnico di ricevimento (AR21) seguendo le indicazioni del responsabile di laboratorio.
- ✓ Nel laboratorio verrà tenuto un registro per le attività didattiche dove si dovranno inserire: la firma dell'insegnante, la data e l'ora, la classe ed in particolare si dovranno segnalare eventuali funzionamenti anomali delle attrezzature.
- ✓ Tale registro sarà affidato in custodia all'Assistente tecnico di laboratorio (circ. n. 35 del 16/11/2009 del D.S.)

Comportamento nel laboratorio dei servizi di accoglienza turistica

Gli studenti durante le esercitazioni indossano la divisa prevista, pulita, in ordine e completa.

Essi sono tenuti a:

- ✓ rispettare rigorosamente l'etica professionale, parlando a bassa voce e con linguaggio appropriato.
- ✓ mantenere l'ordine evitando di consumare cibi e/o bevande e di lasciare carte sui banchi o per terra;
- ✓ non sprecare materiale didattico, utilizzando, ove possibile, materiale riciclato;
- ✓ non danneggiare e/o impossessarsi del materiale in dotazione;
- ✓ riordinare prima della fine dell'ora il materiale utilizzato durante la lezione;
- ✓ lasciare in ordine la postazione di lavoro al termine dell'attività.