

Classe Terza Operatore dei servizi di ricevimento

ITALIANO

MODULO 1 DIDATTICA DELLA SCRITTURA.

- a) Il riassunto e la parafrasi.
- b) Le scritture professionali: lettera, curriculum, relazione, testi regolativi.

MODULO 2 IL GENERE LETTERARIO.

- a) Storia ed evoluzione del genere.
- b) I sottogeneri.
- c) Tecniche narrative e aspetti stilistici.
- d) Tematiche.

MODULO 3 UN'OPERA DEL NOVECENTO.

- a) Analisi delle peculiarità strutturali e formali: struttura, narratore e punto di vista, personaggi, ambientazione, stile.

MODULO 4 STUDIO DI UN AUTORE.

- a) La vita. Le opere. La poetica. Il contesto.

MODULO 5 STUDIO DI UNA TEMATICA.

(La scelta della tematica può variare in base all'indirizzo. Vengono allegati due moduli a titolo di esempio.)

TEMATICA A : LA GUERRA NELLA LETTERATURA DEL NOVECENTO

- a) La "grande guerra": scrittori al fronte
- b) La seconda guerra mondiale: bombardamenti e lager
- c) La realtà della guerra ai giorni nostri.

TEMATICA B: IL CIBO TRA REALTÀ E IMMAGINAZIONE

- a) Cibo e società
- b) Cibo e letteratura
- c) Alimentazione e ristorazione nell'attualità

STORIA

MODULO 1 VERSO LA PRIMA GUERRA MONDIALE

- a) Imperialismo – nazionalismo – militarismo - razzismo
- b) L'Italia dalla fine dell'Ottocento alla prima guerra mondiale

MODULO 2 LA PRIMA GUERRA MONDIALE

- a) I conflitti tra le grandi potenze
- b) La prima guerra mondiale
- c) Rivoluzione russa

MODULO 3 IL MONDO E L'EUROPA TRA LE DUE GUERRE

- a) La crisi del '29
- b) Il regime stalinista
- c) Il fascismo
- d) Il nazismo

MODULO 4 LA SECONDA GUERRA MONDIALE

- a) Il mondo verso la guerra
- b) La seconda guerra mondiale
- c) La Resistenza
- d) La nascita della Repubblica italiana

MODULO 5 IL DOPOGUERRA

- a) Italia del dopoguerra
- b) La guerra fredda
- c) La decolonizzazione

LINGUA INGLESE

MODULO D: OPINIONS AND INTENTIONS

Competenza comunicativa

Saper chiedere e parlare di intenzioni future, di azioni future già programmate. Saper esprimere sentimenti. Saper fare confronti.

Contenuti linguistici

Professioni, qualità ed abilità. Viaggi ed escursioni. Aggettivi per esprimere sentimenti. Abilità ed aspetti della personalità

Contenuti grammaticali

Futuro con to be going. Futuro con presente progressive. Futuro con will. Comparativo di eguaglianza

MODULO E: INSTRUCTIONS AND EXPLANATIONS

Competenza comunicativa

Chiedere e comunicare funzioni e scopi. Chiedere e parlare di eventi avvenuti in un passato molto vicino

Contenuti grammaticali

L'infinito per scopo for+ing form. Pronomi riflessivi. Complemento oggetto e di termine. Passato prossimo. Uso di just con passato prossimo. Passato prossimo con yet e already

MODULO MICROLINGUA – RICEVIMENTO

CONTENUTI FUNZIONI

I doveri degli addetti al ricevimento

- Parlare delle responsabilità di un addetto al ricevimento

- Parlare di turni e regole da seguire

Dare informazioni sull'albergo

- Dare indicazioni per raggiungere le varie parti dell'albergo

- Descrivere le camere

I servizi dell'hotel - Chiedere e parlare dei servizi offerti dall'hotel

Prenotazioni - Prendere prenotazioni telefoniche

Check in - Registrare i clienti all'arrivo

- Soddisfare le richieste dei clienti

Ristoranti - Dare indicazioni stradali dall'albergo

Visitare luoghi d'interesse - Dare informazioni su trasporti e servizi

Prendere messaggi - Prendere messaggi telefonici

Check out - Preparare il conto

-Dare indicazioni sul deposito bagagli

FRANCESE

MODULO 1: À LA RÉCEPTION - RAPPORTI CON I CLIENTI

1. Risposta a richiesta di informazioni

2. Prenotazione

3. Modifica di una prenotazione

4. Accoglienza di un cliente o di un gruppo e assistenza durante il soggiorno

5. Partenza del cliente e fatturazione

MODULO 2 TEMATICA PORTANTE: INDUSTRIA ALBERGHIERA

1. Classificazione degli alberghi

2. Le figure professionali

3. Descrizione di un albergo:attrezzature e servizi

4. Presentazione di un albergo attraverso: dépliant, catalogo, lettera circolare, pubblicità

MODULO 3 TEMATICA PORTANTE: TURISMO IN CITTA' - NAPOLI

1. Dare informazioni sui principali

- Monumenti

- Luoghi di interesse storico e artistico

- Escursioni
- Tempo libero
- Manifestazioni
- Locali
- Mezzi di trasporto

MATEMATICA

MODULO 1 GEOMETRIA ANALITICA SEGMENTI E RETTE

1. Coordinate cartesiane nel piano
2. Segmenti
3. La retta: equazione esplicita
4. Concetto di coefficiente angolare
5. Fascio di rette per un punto
6. Mutua posizione tra due rette

MODULO 2 LA PARABOLA

1. La parabola: vertice ed intersezioni con gli assi

MODULO 3 DISEQUAZIONI DI PRIMO E SECONDO GRADO

1. Soluzione grafica delle disequazioni di primo e secondo grado

GEOGRAFIA TURISTICA

MODULO 1 ELEMENTI DI GEOGRAFIA GENERALE

1. caratteristiche e movimenti del pianeta Terra
2. il clima
3. elementi di cartografia
4. i fusi orari

MODULO 2 IL PAESAGGIO

1. realtà geo-fisica e geo-politica dell'Italia
2. storia e risorse turistiche della città di Milano

MODULO 3 IL TURISMO

1. definizione di turismo, le attrezzature turistiche
2. la rete dei trasporti
3. la storia del turismo
4. la situazione attuale del turismo, i flussi

AMMINISTRAZIONE ALBERGHIERA

MODULO 1 ATTIVITÀ ECONOMICA ED AZIENDA

- Ud. 1 Attività economica: beni e bisogni, mercato
- Ud. 2 L'azienda e le sue classificazioni
- Ud. 3 Le forme societarie.
- Ud. 4 Le aziende alberghiere e ristorative

MODULO 2 PATRIMONIO E REDDITO

- Ud. 1 Il patrimonio aziendale sotto l'aspetto qualitativo e quantitativo
- Ud. 2 L'inventario di esercizio
- Ud. 3 Costi, ricavi, reddito

MODULO 3 LA GESTIONE FINANZIARIA

- Ud. 1 Le fonti e le principali forme di finanziamento aziendale
- Ud. 2 I calcoli dell'interesse

MODULO 4 RAPPORTI CON CLIENTI E FORNITORI

- Ud. 1 Principali elementi del contratto di compravendita, il contratto d'albergo
- Ud. 2 Il conto d'albergo, ricevuta fiscale e fattura;

Ud. 3 L'IVA: base imponibile, registrazione delle fatture, liquidazione periodica

MODULO 5 MEZZI DI PAGAMENTO E TITOLI DI CREDITO

Ud. 1 I principali mezzi di pagamento e la moneta elettronica

Ud. 2 La cambiale

Ud. 3 Assegni bancari e circolari

LABORATORIO DEI SERVIZI DI RICEVIMENTO

MODULO 1 VENDITA DI UN PRODOTTO

1. Che cosa è un prodotto
2. A chi si vende (Tipologia degli acquirenti)
3. Quando e dove si vende il prodotto
4. Come si chiude un rapporto di vendita

MODULO 2 ACCOGLIENZA

1. L'identikit del cliente
2. Assegnazione camere
3. Comunicazione
4. Etica professionale
5. Obblighi di legge

MODULO 3 L'ASSISTENZA

1. Assistenza al cliente
2. Assistenza e informazioni interne all'albergo
3. L'offerta turistica del territorio
4. Informazioni e vendita servizi turistici non alberghieri

MODULO 4 L'ORGANIZZAZIONE

1. Tipologie organizzative
2. Organizzazione della Room Division
3. La Direzione e il personale
4. Gli obblighi di legge
5. Il Marketing

TRATTAMENTO TESTI

MODULO 1: PC E MULTIMEDIALITA'

- Gli strumenti del pc
- L'ambiente operativo Windows
- Internet e la posta elettronica

MODULO 2: WORD E L'ELABORAZIONE DI TESTI

- Il word processor
- Diteggiatura e formattazione di base
- Documentazione turistica
- Corrispondenza alberghiera

MODULO 3: LA PROMOZIONE TURISTICA CON WORD, POWERPOINT E PUBLISHER

- Promuovere con Word e Publisher
- Presentare con Powerpoint

MODULO 4: EXCEL: LA GESTIONE DEL FOGLIO ELETTRONICO

- Operare con formule, tabelle e grafici
- Check in e check out in hotel

EDUCAZIONE FISICA

MODULO 1 AVVIAMENTO AL BASKET

1. Pratica del gioco

2. Fondamentali di squadra

MODULO 2 AVVIAMENTO AL CALCETTO

1. Pratica del gioco

2. Fondamentali di squadra

MODULO 3 AVVIAMENTO ALLA PALLAVOLO

1. Pratica del gioco

2. Fondamentali di squadra

RELIGIONE CATTOLICA

MODULO GESÙ STORICO CRISTO DELLA FEDE

1. Ragione e rivelazione

2. Gesù storico

3. Gesù figlio di Dio

4. Profilo di alcuni personaggi cristiani