

PON 3.2: Progetto "àncora"

MODULO 1: Gestire un villaggio turistico

Obiettivi specifici	Discipline coinvolte	Ricadute sul curricolo
<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza del settore turistico alberghiero • Incremento delle conoscenze contabili • Sviluppo della capacità di organizzazione • Incremento delle conoscenze informatiche • Sviluppo delle capacità espressive e di interazione • Sviluppo delle abilità percettive, emotive e sociali • Sviluppo della capacità di problem solving 	<p style="text-align: center;">Area matematico-scientifica</p> <p style="text-align: center;">Economia aziendale</p>	<p>Riconoscere i vari aspetti dell'attività economica collocata in un sistema dinamico</p> <p>Individuare e descrivere le operazioni che caratterizzano la gestione aziendale</p> <p>Individuare e descrivere il flusso delle operazioni tipiche dei diversi sistemi aziendali</p> <p>Elaborare, in modo preciso e logico, le procedure di calcolo originate dalle attività esaminate, utilizzando anche concetti e strumenti operativi acquisiti in ambito matematico</p> <p>Analizzare i dati e scegliere fra percorsi alternativi per risolvere semplici problemi a carattere economico</p>
	<p style="text-align: center;">Area matematico-scientifica</p> <p style="text-align: center;">Laboratorio elaborazione testo</p>	<p>Utilizzare la struttura logico-funzionale di un sistema di elaborazione per gestire software diversi</p> <p>Sviluppo abilità operative funzionali all'utilizzo delle nuove tecnologie telematiche</p>
	<p style="text-align: center;">Area linguistico-espressiva</p> <p style="text-align: center;">Italiano</p>	<p>Analisi ed interpretazione dei testi</p> <p>Integrazione delle informazioni del testo con quelle fornite da altre fonti</p>

Gli allievi, al termine del modulo, produrranno un CD-ROM contenente le presentazioni dei lavori svolti, relativamente alle simulazioni della gestione di un villaggio turistico.

I risultati attesi dai partecipanti di tale modulo sono:

1. Gestire la contabilità ed i servizi amministrativi di una struttura turistico-alberghiera
2. Gestire ordini, prenotazioni, magazzino
3. Utilizzare il computer per la gestione della posizione dei clienti
4. Creare un semplice sito per consentire la prenotazione e il pagamento on line del pacchetto turistico

5. Saper comunicare in modo assertivo e risolvere problemi pratici
6. Coordinare un gruppo di lavoro nelle diverse funzioni (animazione, servizi di ristorazione, accoglienza, ecc....)

AL termine del modulo, i partecipanti assumeranno un atteggiamento positivo nei confronti delle Istituzioni scolastiche e dell'istruzione e rafforzeranno il grado di partecipazione, frequenza, socializzazione, autostima, sicurezza e fiducia nelle proprie capacità.

Con l'utilizzo di un nuovo metodo di insegnamento-apprendimento in cui l'allievo diventa elemento attivo del processo, produttore e non solo ricettore di contenuti didattici, il Gruppo di progetto si attende che per tutti gli allievi ci siano gratificazioni, acquisizione di competenze e conseguente miglioramento del rapporto con l'istituzione scolastica.

Negli ultimi anni il tempo libero ha assunto una connotazione diversa dal passato; infatti, è sempre più strutturato ed organizzato. Il viaggio rappresenta forse il momento più carico di significati, ragion per cui il potenziale turista cerca di informarsi il più possibile prima di effettuare la scelta.

Accanto alle agenzie di viaggio, il Web prende sempre più piede come fonte di ricerca dei luoghi e delle strutture dove trascorrere le proprie vacanze, al fine di confrontare le offerte per cercare quelle migliori e più rispondenti alle proprie esigenze.

Il modulo è articolato per consentire agli allievi di comprendere le difficoltà e le potenzialità di una struttura turistica, attraverso la simulazione della gestione di un villaggio turistico dal punto di vista amministrativo-contabile e dell'erogazione dei servizi turistici.

Il percorso didattico parte dal presupposto di utilizzare il Web come canale privilegiato e come "vetrina" per la "vendita" del pacchetto turistico. I corsisti devono comporre l'offerta turistica per attrarre il potenziale utente utilizzando anche le potenzialità del territorio, i suoi tesori naturalistici ed eno-gastronomici; infatti, è opportuno sviluppare nei giovanissimi non solo una cultura di tipo tecnico e professionale, ma anche una cultura del territorio, delle ricadute sull'equilibrio socio-economico ed ambientale per la presenza di strutture che da un lato generano ricchezza e sviluppo, dall'altro hanno un indubbio impatto ambientale.

Il modulo offre agli studenti la possibilità di simulare le attività tipiche di un villaggio turistico: l'accoglienza dei turisti, la sistemazione nella camera assegnata, la gestione delle formalità burocratico-amministrative, l'attività di reception.

Naturalmente, la simulazione si occupa anche delle attività e delle modalità adottate dalla direzione del villaggio per pubblicizzare e vendere il pacchetto turistico; la scelta del Web è dettata da un lato, dall'esigenza di incrementare le conoscenze informatiche e telematiche dei partecipanti, dall'altro perché il numero dei navigatori che utilizzano siti dedicati è in continua ascesa.

La simulazione costituisce un metodo di apprendimento partecipato, di confronto con gli altri, di scambio di informazioni in un contesto diverso da quello didattico. Il calarsi in un ruolo, avere la sensazione di "lavorare" e creare dal nulla un'attività dedicata al tempo libero costituisce, per il partecipante, l'occasione di apprendere in un contesto "ludico" e libero, di sentirsi partecipe ed attore di un'attività le cui regole sono create dal gruppo in un regime di autodisciplina attraverso strumenti e metodologie appositi (brain storming, briefing).

Queste attività sono concepite per essere erogate alternativamente alle attività teoriche, in un'ottica di alternanza dei contenuti didattici, consentendo ai partecipanti di mettere subito in pratica le informazioni acquisite e di costruire il prodotto finale gradualmente.

Gestire un villaggio turistico			
Fase	Durata	Contenuti / Attività (descrivere)	Esiti previsti
1 Internet e turismo	10	<ul style="list-style-type: none"> o La navigazione <ul style="list-style-type: none"> • Il software Internet Explorer o I motori di ricerca o I portali dedicati al turismo o I siti dei tour operator o La prenotazione e il pagamento di un pacchetto turistico on line <ul style="list-style-type: none"> • Modalità tecniche • Piattaforme e software per garantire la sicurezza delle transazioni • Norme legali (cenni) o La pubblicizzazione di una struttura turistica o Navigazione interattiva per la visita di una struttura turistica 	<ul style="list-style-type: none"> o Conoscenza di un software per la navigazione in Internet o Conoscenza dei motori di ricerca e degli operazionali di ricerca o Conoscenza dei meccanismi tecnici e tecnologici delle prenotazioni e pagamenti on line <p>Conoscenza delle possibilità tecniche per consentire una navigazione interattiva allo scopo di conoscere meglio la struttura prescelta</p>
		<ul style="list-style-type: none"> o Il panorama turistico alberghiero o L'organizzazione della struttura ricettiva 	<ul style="list-style-type: none"> o Conoscenza del panorama turistico alberghiero

<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">Il villaggio turistico</p>	<p style="text-align: center;">20</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione economico-contabile di un villaggio • Il Food & Beverage • Qualità ed efficienza dei servizi <ul style="list-style-type: none"> ✚ Customer care ✚ Informazione precisa e puntuale ✚ Flessibilità operativa per soddisfare le esigenze della clientela ✚ Total Quality (Qualità totale) ○ L'economato e la gestione degli acquisti ○ Le tecniche di ricevimento ○ Selezione, reclutamento e gestione delle risorse umane ○ L'informatizzazione delle attività amministrative <ul style="list-style-type: none"> • Contabilità • Prenotazioni di camere • Gestione della situazione del singolo cliente (servizi usufruiti, registrazione delle chiamate effettuate, ecc.) • Gestione degli ordini • Gestione del magazzino ○ Le agenzie di viaggio e i tour operator <ul style="list-style-type: none"> • I contatti con le agenzie di viaggio • La proposta del pacchetto turistico nell'ambito del catalogo del tour operator ○ Le imprese produttrici di servizi e prodotti turistici ○ La legge quadro per il turismo n. 217 del 1983 (cenni relativi in particolare all'disciplina dei villaggi turistici) ○ Analisi di una struttura-tipo di un'equipe di animazione ○ La differenziazione del servizio, una leva del valore significativa per qualsiasi struttura ricettiva di questo tipo 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Comprensione delle peculiarità di un villaggio turistico a confronto con una struttura alberghiera tradizionale ○ Gli elementi dell'organizzazione della struttura ricettiva di un villaggio ○ Conoscenza del funzionamento dei software utilizzati per la gestione amministrativo-contabile di una struttura ricettiva ○ Conoscenza del funzionamento dei principali operatori del settore turistico: <ul style="list-style-type: none"> • Agenzie di viaggio • Tour operator • Imprese produttrici ○ Conoscenza delle principali norme della legge quadro sul turismo relative alla regolamentazione dei villaggi turistici ○ Conoscenza delle competenze e delle modalità organizzative di un'equipe di animazione
<p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">Laboratorio informatico ed attività di simulazione</p>	<p style="text-align: center;">20</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Briefing iniziale ○ Creazione dei gruppi di lavoro ○ Assegnazione dei ruoli e delle relative mansioni ○ Creazione del calendario delle attività ○ Simulazione delle attività tipiche di una struttura ricettiva mediante l'utilizzo di un PC on line (utilizzo della rete intranet della scuola) <ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione camere • Richiesta di informazioni • Disbrigo di formalità connesse all'arrivo degli ospiti • Ordini di vivande e materiale di consumo • Gestione del magazzino ○ Creazione di pagine Web per la pubblicizzazione delle attività del villaggio ○ Simulazione di prenotazione e richiesta di informazioni effettuate sul sito Web 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento delle capacità di relazionarsi al gruppo dei pari • Incremento della capacità di discussione e della risoluzione di problemi (problem solving) • Incremento delle conoscenze informatiche, soprattutto per quanto concerne i software utilizzati per il disbrigo delle attività di una struttura ricettiva e il funzionamento di un sito Web • Migliore dimestichezza con i termini e le modalità utilizzate nelle attività ricettive

Al fine di valutare l'efficacia e l'efficienza del processo formativo, l'esperto e il Tutor saranno chiamati a verificare l'effettiva ricaduta nel conteso didattico, obiettivi raggiunti, in relazione a quelli stabiliti, il livello di partecipazione al progetto formativo ed il profitto.

La valutazione evidenzierà n.2 strade: le capacità emotive-relazionali e le competenze acquisite durante il percorso.

Le schede somministrate ai partecipanti riguarderanno: **1) la prima scheda riporterà** le capacità di riconoscere i propri interessi e le proprie potenzialità, le capacità di organizzazione delle conoscenze, le capacità di selezione dei concetti e pianificazione, le capacità di collaborazione e di rispetto dei ruoli, le capacità decisionali e di problem-solving; **2) la seconda scheda riguarderà** in modo specifico il percorso eseguito dallo studente ed

il prodotto finale (simulazione di una serie di attività di un villaggio turistico documentato attraverso un sito multimediale)

Le verifiche di apprendimento saranno realizzate mediante: colloqui interattivi individuali e di gruppo, esercitazioni mirate per verificare la padronanza del software oggetto di studio e test a risposta multipla ed a risposta aperta.

La valutazione consentirà ai docenti di avere un quadro completo della situazione personale dell'alunno rispetto al test d'ingresso, sarà sottoposta al Consiglio di Classe e consentirà la costituzione di crediti cumulabili, per la costruzione del portfolio di competenze dell'allievo spendibili sia all'interno del percorso formativo scolastico che nel mondo del lavoro.

Le verifiche avranno un'azione di controllo sul processo di apprendimento del corsista e valuteranno:

- il grado di partecipazione,
- la capacità di interagire con spirito critico con "compagni di corso" e docenti,
- la conoscenza dei contenuti essenziali delle singole discipline,
- il profitto nella soluzione dei problemi,
- l'abilità pratiche e competenze tecnico – professionali,
- la competenza espositiva e padronanza della terminologia,
- la capacità di operare collegamenti, di analisi e sintesi,
- la capacità di esprimere opinioni e giudizi meditati.

Il monitoraggio delle prove effettuate, permetterà di verificare anche il livello di apprendimento nel corso di svolgimento del programma e di verificare immediatamente l'efficacia delle eventuali variazioni apportate al programma.

Per i partecipanti che supereranno con profitto le prove in itinere e finali e raggiunto gli obiettivi minimi richiesti dal progetto formativo, sarà consegnato un attestato di partecipazione al corso, spendibile in ambito curricolare (come previsto dal C.d.D.).

L'attestato riporterà la partecipazione con profitto, le ore di formazione, gli argomenti trattati.