

Cir. N. 99

Oggetto: PROGETTO DI LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Si comunica che per i ragazzi e le ragazze delle classi terza e quarta dell'Indirizzo Accoglienza dell'Istituto Alberghiero è stato strutturato dal prof. Frascini, in collaborazione con la presidenza e la direzione, denominato "Simulazione di lavoro di segreteria".

Le finalità del progetto vertono sull'acquisire competenze basilari sul lavoro di segreteria, parte integrante delle mansioni di addetto al ricevimento, segretario di agenzia di viaggi, e qualsiasi ruolo di operatore di accoglienza turistica che preveda mansioni di front e back office.

In particolare, come gestire una conversazione telefonica, l'accoglienza primaria del cliente, l'organizzazione all'interno di una segreteria (back office), il rapporto collaborativo con i colleghi e i superiori di reparto, la raccolta e la scelta di materiale per la gestione di uno spazio-bacheca in azienda.

Il luogo individuato per l'esercitazione sarà l'Ingresso e la segreteria della scuola.

SVOLGIMENTO E ORARI DI LAVORO: L'attività viene prevista dal lunedì al venerdì e prevede la presenza di un alunno per volta per un modulo della mattina. Verrà stilata dal docente di accoglienza turistica Guido Frascini la lista degli alunni interessati, divisi per data e per modulo di lavoro, a partire dal 12 marzo.

L'alunno sarà a disposizione del personale di segreteria per rispondere al telefono, accogliere le persone all'ingresso e fornirgli le informazioni di primo contatto, gestirà la bacheca posta all'ingresso con il materiale di volta in volta concordato, svolgerà mansioni tipiche di segreteria in supporto e in aiuto, dove richiesto, dal personale dipendente. Infine, si occuperà di passare consegna all'alunno che lo sostituirà nel modulo successivo, sia dei lavori in itinere sia per qualsiasi informazione ritenuta importante.

L'alunno lavorerà in divisa o comunque con abiti idonei e tipici del personale di segreteria di una struttura ricettiva.

Il personale di segreteria sarà tenuto a informare il dirigente scolastico o il professore di accoglienza turistica di qualsiasi comportamento ritenuto non idoneo, al fine di prendere, di volta in volta, i provvedimenti ritenuti necessari.

FORMAZIONE PRELIMINARE: Gli alunni coinvolti nel progetto verranno formati dal prof. Guido Frascini, sulle conoscenze generiche in merito al lavoro di segreteria (ad. esempio come si risponde al telefono, il rapporto di lavoro proficuo e collaborativo, le nozioni generali sull'accoglienza durante il primo contatto). Sarà cura del personale di segreteria, invece, la formazione specifica (come si "passa" una telefonata, come si utilizzano se necessario i macchinari quali fotocopiatrice, ecc. ecc.), che potrà essere svolta insieme al docente di accoglienza turistica durante uno dei suoi moduli oppure direttamente all'arrivo dell'alunno in segreteria.

NOTE: qualora durante il proprio turno di lavoro è prevista una verifica o un'interrogazione orale, l'alunno è esonerato dal servizio.

Bergamo, 7 marzo 2018

Il Dirigente Scolastico
Prof.ssa Paola Ferrante

iSchool

Scuole Paritarie:

Scuola Primaria / Scuola Secondaria di Primo Grado / Liceo Scientifico opzione Scienze Applicate / Liceo Linguistico / Liceo Scienze Umane opzione Economico Sociale / Istituto Professionale per i Servizi Alberghieri / Istituto Tecnologico Informatico / Istituto Tecnologico Grafica e Comunicazione

Via Ghislandi, 57 - 24125 Bergamo - Italy

Tel 035 219292 / fax segreteria 035 2282079 / www.ischool.bg.it / segreteria@ischool.bg.it

iSchool è un Progetto di Antilia Srl società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di K.I.S. s.r.l.

Via Ghislandi, 57 / [email antiliarsrl@legalmail.it](mailto:antiliarsrl@legalmail.it) / Cap. Soc. 30.000 euro i.v. / REA BG-411243 / C.F. e P. IVA 03822420166