PROJECT WORK
Scheda operativa

TITOLO DELL'ESPERIENZA
Una giornata al front office

CONTESTO
Laboratorio di ricevimento

FINALITÀ
- potenziare la motivazione attraverso l'applicazione delle conoscenze acquisite;
- comprendere e risolvere problemi tipici del settore operativo;
- sviluppare soluzioni concrete e originali (prendere decisioni, scegliere tra più soluzioni alternative);
- lavorare in gruppo e imparare a confrontarsi (sviluppare abilità cooperative e sociali, aiutarsi reciprocamente, essere corresponsabili del reciproco percorso).

PRODOTTI FINALI
A scelta tra:
- presentazione in Powerpoint del progetto realizzato con esposizione in classe;
- relazione riassuntiva del progetto realizzato con esposizione in classe;
- realizzazione di lucidi da presentare in classe;
- realizzazione di un cartellone da appendere in laboratorio o in classe.

MODALITÀ OPERATIVE
Lavoro di gruppo
Formare piccoli gruppi (2/4 persone), assegnare a ciascun componente ruoli e compiti, evidenziare responsabilità individuali per il lavoro di gruppo e individuare regole di comportamento da tenere durante l'attività.
Il gruppo sarà responsabile per la scelta:
- della tematica (caso operativo);
- del metodo di lavoro (come procedere, strategie);
- dell'organizzazione interna (ruoli, compiti);
- del prodotto finale.

Attività da svolgere
Cosa devono fare gli studenti
- lettura della traccia e scelta di due casi operativi a piacere;
- ricerca delle informazioni su Internet;
- catalogazione e rielaborazione delle informazioni;
- ricerca dei termini specifici non conosciuti;
- sviluppo di idee e soluzioni concrete e creative.

Cosa deve fare il docente
- spiegare la consegna;
- controllare il rispetto dei comportamenti da tenere durante l'attività;
- intervenire su richiesta per fornire chiarimenti e/o aiuti per lo svolgimento del lavoro;
- stabilire i tempi di realizzazione;
- predisporre una scheda di misurazione per valutare il lavoro svolto (procedimento e risultati), sia di gruppo che individuale.

UNA GIORNATA AL FRONT OFFICE

Immaginate di lavorate come addetti al front office presso lo School Hotel Villa Pullé di Verona.
È il 27 giugno 20.. e siete in servizio nel turno di apertura, dalle ore 7.00 alle ore 15.00.
Dalla verifica della situazione del giorno, rilevate i seguenti movimenti:
1. partenza di clienti in casa;
2. arrivo di clienti prenotati;
3. richiesta di prenotazione;
4. richiesta di servizi;
5. attività di servizio.

1) PARTENZE

Alle ore 9.30 si registrano le seguenti partenze di clienti in casa:
- → Sig. **Pasquetta**: 2 notti in camera X, trattamento BB, garage, (ospite ditta solo pernottamento);
- → Sigg. **Canarino**: 1 notte in camera M, trattamento BB;
- → Sig. **Lombardi**: 5 notti in camera X, trattamento HB (consumazioni extra da suddividere a piacere € 124,00). Dopo il pagamento il cliente chiede di chiamare un taxi e di poter ritirare la macchina fotografica che aveva lasciato in custodia all'albergo.

Gestione check out

- preparare il conto dei clienti con dati mancanti a piacere;
- registrare le partenze nei relativi registri;
- informare la cameriera ai piani;
- telefonare al taxi e restituire gli oggetti lasciati in custodia con il relativo modulo.

2) ARRIVI

Alle ore 11.00 si registrano i seguenti arrivi di clienti prenotati:
- → Sigg. **Clark**: 3 notti in JS, trattamento FB, garage (clienti agenzia UK, voucher forfait);
- → Sig. **Ferro**: 1 notte, 1X, trattamento BB, garage, (cliente ditta BB);
- → Sig.ra **Serpi**: 2 notti in 1DUS, trattamento BB (cliente individuale).

Gestione check in
Preparatevi per accogliere i clienti con tutte le procedure del caso:
- verifica della prenotazione e ritiro dei documenti;
- compilazione scritture obbligatorie e registrazioni interne;
- consegna chiavi e accompagnamento in camera.

3) PRENOTAZIONE
Alle ore 12:00 vi telefona la sig.ra **Pietri** dell'agenzia "Welcome" di Padova e chiede gentilmente se avete disponibilità per ospitare dal 9 al 12 luglio un gruppo di 16 persone.
Dopo aver verificato la disponibilità date conferma e procedete con la procedura prevista per la prenotazione del gruppo.

Gestione prenotazione
Risolvete il caso con la compilazione di tutti i modelli necessari, dati mancanti a piacere.

4) RICHESTA DI SERVIZI
Alle ore 14.30, la signora **Castelli** della camera 104, chiede cortesemente se è possibile acquistare dei biglietti per un concerto di musica classica presso il teatro comunale della città. Il concerto si terrà la sera stessa e le servono 5 biglietti (2 in platea e 3 in gradinata libera).
La signora, inoltre, vi chiede di poter lasciare i 2 biglietti della platea in una busta chiusa per il sig. Bianchi Carlo che passerà nel tardo pomeriggio a ritirarli in albergo.

Gestione live in
Risolvete il caso con la compilazione dei relativi moduli tenendo presente quanto segue:
- il teatro è al momento chiuso, si dovrà attendere l'apertura delle ore 17:00 per poter acquistare i biglietti;
- il vostro turno finisce alle ore 15:00 e dovrete quindi avvisare il vostro collega del turno pomeridiano.

5) ATTIVITÀ DI SERVIZIO
Alle ore 14.30 vi viene consegnata la biancheria dalla ditta *Hotel Laundry Service.*
Il corriere con la biancheria pulita per l'hotel vi chiede di firmare la ricevuta per il ritiro della merce. Come vi comportate? Quali reparti avviserete e perché?