



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Ufficio Scolastico Regionale per la Campania

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “E.FERRARI”

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B

Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V

Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q

Via Rosa Jemma, 301 - 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice Mecc. SAIS029007

PROGRAMMA DIDATTICO SVOLTO

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

INDIRIZZO: IPSSEOA

ASSE Scientifico/Tecnologico

INSEGNAMENTO: Laboratorio dei Servizi di Ricettività Alberghiera

DOCENTE: Bruni Sabina

CLASSE: 2^a sez. A

LA GESTIONE DEL CICLO-CLIENTE;

- La prenotazione
- La fase ante o prenotazione – aspetti operativi
- Check-in e Live-in – Operazioni di check-in, modulistica

- **LE APPLICAZIONI DELLE MIGLIORI TECNICHE DI ACCOGLIENZA E COMUNICAZIONE NEI RIGUARDI DELL'OSPITE;**
- **L'ASSISTENZA DELL'OSPITE IN ALBERGO E/O NEI LUOGHI DI VACANZA;**
- **LA GESTIONE DELLA PARTENZA DELL'OSPITE: IL CHECK-OUT;**
- **LE ATTIVITA' DI POST CHECK- OUT: LA FIDELIZZAZIONE DELL'OSPITE**

Battipaglia, 06/06/2020
Prof.ssa Bruni Sabina