



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

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

QUADRO DI RIFERIMENTO PER IL I BIENNIO: dlgs 61/2017. Decreto interministeriale 92/2018 attuativo riforma professionali. _D.M. N° 139 del 22/08/2007 ;D.P.R. N°122 art. 8 del 22/06/ 2009 D.M. N° 9 del 27/01/2010 PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE QUADRO EUROPEO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICHE (EQF

PROGRAMMA

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

del Prof.

Pipolo Valentina

Insegnante di Laboratorio Accoglienza Turistica

Nella Classe

II

Sez.

D

Indirizzo

IPSEOA

Materiale: Appunti e libro di testo

La fase ante al front office

Le informazioni alberghiere
Le modalità di richiesta
Tariffe e arrangiamenti
Le tipologie di camere e le sigle
Gli arrangiamenti
La prenotazione come contratto
La prenotazione: diretta e indiretta
La registrazione della prenotazione
Il primo passo: la verifica della disponibilità
La modulistica di registrazione.
Le forme di tutela dell'albergatore.

La fase ante: le prenotazioni indirette

Le AdV
Le prenotazioni tramite voucher

La fase check in

La registrazione e la modulistica
L'accoglienza e la modulistica obbligatoria
L'accoglienza e la modulistica non obbligatoria

La fase Live in

I servizi al front office
La sicurezza dei clienti
La contabilità clienti
Il giornale d'albergo
I buoni di consumazione
Il conto cliente
La chiusura contabile

La fase check out

Prepararsi alla partenza dell'ospite
La preparazione e l'emissione del conto
Il pagamento
Documenti fiscali rilasciati al cliente

La fase Post

LI rapporti con il cliente dopo la partenza

BATTIPAGLIA, 9 GIUGNO 2020

FIRMA DOCENTE
PIPOLO VALENTINA