Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

**I.I.S. "E. FERRARI" DI BATTIPAGLIA**

**PROGRAMMA DI "LAB. DEI SERV. DI ACC. TUR."**

**ANNO SCOLASTICO 2019/2020 CLASSE II G**

**PROF. VITOLO FABIO**

**Unità di Apprendimento N°6 :**

Il ciclo cliente e la prenotazione.

Servizi alberghieri e listino prezzi: Arrangiamenti- Calcolo giorni di pernottamento;

Il ciclo cliente: fase ante o prenotazione; La fase di check-in o arrivo del cliente; Live-in o assistenza del cliente; Il check-out o fase di partenza del cliente; La percentuale di occupazione delle camere;

Definizione del termine prenotazione; Tipologie-caratteristiche- Fasi-Schede;

La caparra confirmatoria in fase di prenotazione alberghiera;

La waiting list e la tecnica dell'overbooking;

La Modulistica della prenotazione;

L'assegnazione della camera;

**Unità di Apprendimento N°7:**

Arrivo e soggiorno del cliente.

La fase di check-in: Arrivo del cliente-Operazioni di check-in- Accoglienza del cliente- Carta di benvenuto- Gestione di gruppi;

Registrazioni obbligatorie: Scheda di notificazione- Modello ISTAT C/59-Modulo consenso trattamento dati personali;

Le altre operazioni di check: Registrazioni arrivi e partenze- Lista arrivi-

Quadro camere o room-rack- Scheda cliente- Tabella alfabetica;
La fase Live-in: Il soggiorno del cliente-Vigilanza e sicurezza dei locali-Custodia valori-bagagli; Assistenza del cliente e cambio valuta-Corrispondenza-Transfer - Sveglia- Esborsi- Informazioni;

**Unità di Apprendimento N° 8:**

Partenza del cliente

La contabilità d'albergo: Il conto albergo-Il giornale d'albergo-
La partenza del cliente: Il check-out ed operazioni preliminari-
Fattura- Ricevuta fiscale- IVA- Imposta soggiorno;
Il Pagamento del conto: Contanti- Carte di credito- Assegni-
Post check-out: La gestione dei sospesi- Il registro sospesi- Sospesi e AdV-Voucher;

**N.B. Dal mese di marzo i diversi argomenti che seguono, sono stati conclusi con la modalità DAD per effetto Covid-19.**

**Attività svolte in modalità DaD: lo studio ha riguardato i seguenti argomenti, rimodulati secondo le specifiche esigenze della didattica On-line.**

**Unità di Apprendimento N°9:**

Le Agenzie di Viaggi ed il rapporto con gli albergatori.

Le Agenzie di viaggi;
Il Tour operator;
L' agenzia dettagliante;
Il Contratto di viaggio;
Le tipologie di contratti;
I Voucher: le diverse tipologie-caratteristiche
Contratti di collaborazione tra albergatori ed agenzie di viaggi.

***Attività interdisciplinare declinate in UDA inserite all'interno del PFI svolta in presenza**: IL RICICLO E SPRECO ALIMENTARE; LA RACCOLTA DIFFERENZIATA.

**Data, 05-06-2020** **IL PROFESSORE**

**Vitolo Fabio**