



I.I.S.
"E. Ferrari"

PROGRAMMA SVOLTO LABORATORIO SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

ANNO SCOLASTICO 2021/2022

CLASSE 2 SEZ. A INDIRIZZO IPSEOA

DOCENTE CARMEN OLIVA

LIBRO DI TESTO: "Laboratorio di accoglienza turistica – primo biennio" – CLITT

Ripasso e consolidamento delle competenze acquisite:

- Definizioni turistiche
- Le sistemazioni e gli arrangiamenti alberghieri
- Le tipologie di strutture ricettive
- La classificazione alberghiera
- La Room Division (housekeeping e front office) e il suo personale
- Il calcolo del costo del soggiorno e della capacità ricettiva
- Il calcolo del pasto extra
- La comunicazione in albergo (verbale, scritta e telefonica)

UDA 6 – IL CICLO CLIENTI E LA PRENOTAZIONE

- Servizi alberghieri e listino prezzi
- Operazioni del ciclo clienti
- La fase ante o prenotazione e aspetti operativi
- La gestione delle prenotazioni

UDA 7 – CHECK IN E LIVE IN

- La fase check in e le registrazioni obbligatorie
- Le altre operazioni di check in
- Fase di live in e assistenza al cliente

UDA 8 – CHECK OUT

- Contabilità d'albergo
- La partenza del cliente
- Il pagamento del conto
- Post check out (la fidelizzazione)

APPROFONDIMENTI: modulistica del ciclo clienti (cartacea e digitale); realizzazione di contenuti multimediali con presentazione di brevi e semplici itinerari; utilizzo dei principali CRS per la simulazione di prenotazioni aeree e alberghiere (es. skyscanner, booking ecc); esercitazioni pratiche al front office.

Battipaglia, 01/06/2022

Rappresentanti di classe

Giuseppe Picillo
Emanuele D'Amico
Coppo Antonio

Docente

Oliva