



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

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

**ANNO SCOLASTICO 2021-2022**

**CLASSE II C IPSEA PROF. VITOLO FABIO**

### **Unità di Apprendimento N°1 : (Esercitazione di Laboratorio)**

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°2: (Esercitazione di laboratorio)**

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 arriviQuadro 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° 3: (Esercitazione di laboratorio)**

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;

Post check-out;

AdV Voucher;

### **Unità di Apprendimento N°4:**

La Prenotazione alberghiera: Definizione e Tipologie;

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:**

BATTIPAGLIA, LI 10-06-2022

FIRMA  
*Prof. Fabio Vitolo*