



ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E.FERRARI"

Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B
Manutenzione ed Assistenza tecnica, Industria ed Artigianato per il Made in Italy, Servizi Culturali e dello Spettacolo
cod. mecc. SARI02901V - Ipsar Serale SARH02950Q - Ipsia Serale SARI029507

PROGRAMMA SVOLTO ANNO SCOLASTICO 2022/23

DOCENTE

Prof. Simone Di Marco

LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA

CLASSE: 1^a SEZIONE "D"

ENOGAS. OSPIT. ALBERG. BIENNIO COMUNE IPSEOA

ATTIVITA' SVOLTA

Definizione di turismo e di viaggiatori
Turismo tecnologico, benessere, leisure, business e b-leisure.
Le sistemazioni alberghiere
Il calcolo del costo del soggiorno
Il mercato turistico
Lavoro di gruppo: realizzazione di cartelloni con definizioni turistiche in italiano e in inglese
La destinazione turistica

Utilizzo dei sistemi di prenotazione computerizzati
Le tradizioni folkloristiche ed enogastronomiche di un territorio
Il turismo sostenibile e il turismo responsabile.
Le figure professionali del settore turistico
La classificazione delle strutture ricettive
Le fasi del ciclo del cliente: fase ante - la prenotazione telefonica .
Esercitazione pratica: la prenotazione telefonica. Visualizzazione video su una prenotazione telefonica
Laboratorio Accoglienza: indossare correttamente la divisa
La fase prenotazione: compilazione modulistica "foglio prenotazione" e calcolo del soggiorno
Le principali fasi del check-in con cliente provvisto di prenotazione - I vari tipi di documenti rilasciati dallo Stato.
Visualizzazione video sulla fase del check-in
Laboratorio Front Office : simulazione in Role Playing di una prenotazione telefonica e walk -in
La scheda di notificazione : caratteristiche e la corretta compilazione e invio tramite il portale Alloggiati Web.

**Le varie tipologie e peculiarità delle camere in hotel
in particolare le dimensioni dei letti**

**Slide powerpoint : la gestione delle prenotazioni.
Terminologia tecnica: significato di :**

OVERBOOKING, WAITING LIST, WALK-IN, BLACK-LIST

**Video fase check-in : come accogliere il cliente con
prenotazione e in walk-in**

**Lab. Informatica : primi passi con il gestionale
Alberghiero Passpartout Welcome**

**Le strutture ricettive extra alberghiere : i villaggi
turistici, le dimore storiche, gli hotel diffusi, i
residence.**

**Lab. Informatica: utilizzo del pacchetto Office (word
e powerpoint)**

**I principali mezzi di invio denaro a garanzia della
prenotazione (bonifico bancario, vaglia postale,
carta di credito e bancomat)**

Battipaglia, 10/06/2023

FIRMA DOCENTE



Firma Studenti


