



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.**

**B**

**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