



Centro  
Territoriale  
per l'Inclusione  
I.I.S. "E. FERRARI"  
BATTIPAGLIA (SA)



## **ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE "E. FERRARI"**

Istituto Professionale per i servizi per l'Enogastronomia e l'Ospitalità Alberghiera cod. mecc. SARH02901B  
Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V  
Istituto Tecnico settore tecnologico-Agraria, Agroalimentare e Agroindustriale cod. mecc. SATF02901Q

---

Via Rosa Jemma, 301 - 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 -

C.F.: 91008360652 - Codice Mecc. SAIS029007

Internet: [www.iisferrari battipaglia.it](http://www.iisferrari battipaglia.it) - post.cert. [SAIS029007@pec.istruzione.it](mailto:SAIS029007@pec.istruzione.it) - C.U.U. UFR6ED

### **PROGRAMMA DIDATTICO SVOLTO ANNO SCOLASTICO 2020/2021**

**INDIRIZZO:** IPSSEO A

**ASSE Scientifico/Tecnologico**

**INSEGNAMENTO:** Laboratorio dei Servizi di Ricettività Alberghiera

**DOCENTE:** Senatore Tommaso in sostituzione della prof.ssa Oliva Carmen

**CLASSE:** 2<sup>a</sup> D

**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 checkin**

La registrazione e 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**

Il rapporto con il cliente dopo la partenza

Battipaglia, 4 giugno 2021

Gli alunni

Il docente  
*Prof. Senatore Tommaso*