

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  
Istituto Professionale per l'Industria e l'Artigianato cod. mecc. SARI02901V  
Istituto Tecnico settore tecnologico - Agraria, Agroalimentare e Agroindustria cod. mecc. SATF02901Q  

---

Via Rosa Jemma, 301 - 84091 BATTIPAGLIA - tel. 0828370560 - fax 0828370651 - C.F.: 91008360652 - Codice  
Mecc. SAIS029007  
Internet: [www.iisferraribattipaglia.it](http://www.iisferraribattipaglia.it) - post.cert. [SAIS029007@pec.istruzione.it](mailto:SAIS029007@pec.istruzione.it) - C.U.U. UFR6ED

### ***Programma svolto anno scolastico 2018/2019***

Docente     **CARMEN OLIVA**

Classe       **2 C IPSEOA**

#### **Ripasso:**

- Gli arrangiamenti e le sistemazioni alberghiere;
- Il calcolo della capacità ricettiva e del costo del soggiorno (costo al giorno per persona e costo complessivo);
- Gli spazi operativi di un albergo e il personale della room division;
- La figura del receptionist;
- Definizioni turistiche.

#### **IL CICLO CLIENTI E LA PRENOTAZIONE:**

- Il ciclo cliente;
- Fase ante o prenotazione;
- Il check in;
- Il live in;
- La partenza del cliente.

#### **La fase ante o prenotazione:**

- Le caratteristiche della prenotazione;
- Le tipologie di prenotazione;
- Le fasi della prenotazione;
- La scheda di prenotazione;
- Il planning e il registro arrivi e partenze;
- La caparra confirmatoria;
- Assegnazione delle camere.

#### **IL CHECK IN E IL LIVE IN.**

- Le operazioni di check in e l'accoglienza del cliente;
- L'arrivo di un gruppo;
- Le registrazioni dei clienti;
- I documenti di riconoscimento;

- Le registrazioni di legge: modulo di consenso al trattamento dei dati personali, scheda di notificazione, istat C/59;
- Il soggiorno del cliente;
- Vigilanza e sicurezza dei locali;
- Il servizio di custodia chiavi, custodia bagagli e custodia valori;
- Altri servizi: servizi di assistenza, cambio valuta, transfer, sveglia, esborsi di portineria.

#### **IL CHECK OUT:**

- Il conto cliente;
- La chiusura contabile e lo scorporo dell'IVA;
- Operazioni preliminari e di check out;
- I metodi di pagamento del conto;
- I servizi post vendita.

#### **Ulteriori argomenti:**

- Le imprese di viaggio;
- I voucher;
- La contabilizzazione dei voucher;
- Il calcolo delle commissioni di agenzia;
- Modulistica di settore;
- Utilizzo dei principali CRS;
- Realizzazione di itinerari culturali ed enogastronomici per la valorizzazione del territorio.

I rappresentanti di classe:

Luigi Delli Bori

Giada Imazza

Ginevra Giusy De Cesare

Il docente:

