

**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER L'ENOGASTRONOMIA E
L'OSPITALITA' ALBERGHIERA**

I.I.S. Ferrari

Battipaglia

Disciplina: Laboratorio di Accoglienza Turistica

Docente: Prof.ssa Novi Annamonica

Classe 3 sez. A Accoglienza turistica

PROGRAMMA SVOLTO A.S.2018-2019

Sono stati anche utilizzati contenuti digitali presenti all'interno del CD allegato al testo.

Sono stati inoltre utilizzati:

Divisa da receptionist in uso in Istituto; Laboratorio di Accoglienza turistica.

Servizio al front office dell'Istituto ed attività di supporto all'accoglienza in situazioni varie

ATTIVITA' SVOLTE

UNITA' 1 FASE ANTE	ARGOMENTI
UDA 1	
La richiesta di informazioni	<ol style="list-style-type: none">1. Il cliente si informa sulla struttura ricettiva2. Il cliente visita direttamente l'albergo3. Il cliente telefona4. Il cliente scrive5. Le tariffe alberghiere6. Calcolo degli arrangiamenti
UDA 2	
Gestione della fase ante La corrispondenza alberghiera	<ol style="list-style-type: none">1. Corrispondenza in arrivo e in partenza2. La lettera3. La carta intestata4. Gli elementi principali della lettera5. L'impostazione della lettera6. – La posta elettronica7. Abbreviazioni e frasi utili nella corrispondenza8. Esercizi pratici – redazione di e-mail varie
UDA 3 Conclusione della fase ante e prenotazione	<ol style="list-style-type: none">1. L'iter della prenotazione2. Il foglio prenotazione,3. il voucher (tipologie) Calcolo della commissione4. La registrazione e l'archiviazione5. I nuovi canali di prenotazione6. Gli intermediari emergenti7. Il Pacchetto turistico8. I servizi di accesso e di accoglienza
UNITA' 2 IL CHECK-IN	ARGOMENTI
UDA 1	<ol style="list-style-type: none">1. L'accoglienza del cliente individuale

L'arrivo del cliente e l'accoglienza	<ol style="list-style-type: none"> 2. Il primo contatto 3. Il check-in 4. Il controllo di inizio giornata 5. Le procedure di check-in e le scritture obbligatorie 6. Schedine di notificazione 7. Modello ISTAT C59 8. Le comunicazioni del F.O. agli altri reparti
UDA 2	
L'accoglienza di un gruppo organizzato	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il "gruppo organizzato" risorsa importante 2. Check-in di un gruppo 3. Il capogruppo 4. Rooming list e schedina di notificazione 5. Esercitazione
UDA 3 Le procedure di check-in	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il controllo a inizio giornata 2. Le registrazioni di legge 3. Il check-in del cliente di agenzia 4. La trasmissione dei dati alla P.S. 5. Gli adempimenti statistico

UNITA' 3 IL SOGGIORNO DEL CLIENTE LIVE-IN	ARGOMENTI
UDA 1	
I servizi offerti alla clientela	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'assistenza al cliente 2. L'assistenza nelle diverse strutture ricettive
UDA 2	
La tenuta della contabilità cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il back office 2. Procedimento di comunicazione degli extra dai reparti 3. Attività pratica (simulazione d'impresa)

UDA CONOSCERE IL TERRITORIO	Unita' didattica interdisciplinare "Luoghi di pregio della Piana del Sele; Paestum e la sua storia"
UDA 1 Progetto: "Costruzione di itinerari turistici e culturali del territorio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consegna scheda guida per le operazioni di ricerca dati 2. Attività di ricerca varie 3. Acquisizione materiale fotografico 4. Predisposizione modulo power point 5. Inserimento dati ottenuti nel modulo Word 6. Correzioni e rettifiche 7. Esposizione lavoro svolto dal singolo studente.

Il Professore
Annaronica Novi