

## I.S.I.S. "L. EINAUDI - A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)

Disciplina: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

A. S. 2020/21

MOD. n.1 "LA FASE ANTE"

Docente: Girolami Virginia

Classe III Ind. Accoglienza Turistica

Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - 2° biennio di F. Giani

Ed.Le Monnier Scuola

ABILITA'	OBIETTIVI MINIMI	CONTENUTI	METODI E STRUMENTI	VERIFICHE	RECUPERO
<p>Simulare la gestione di richieste di informazioni attraverso vari canali. Saper leggere e commentare al cliente il listino tariffe nelle sue articolazioni. Simulare lo scambio di comunicazioni con i clienti. Simulare le operazioni di registrazione della prenotazione su software di gestione alberghiera. Saper effettuare ricerche in Rete.</p>	<p>Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi: la richiesta di informazioni e la prenotazione di un soggiorno. La corrispondenza con il cliente. Saper effettuare ricerche in Rete.</p>	<p>Benvenuti all'Hotel Italia. Descrizione dell' Hotel. Tipologia unità abitative. I servizi complementari. Il primo contatto tra cliente e struttura ricettiva. I contatti verbali. La richiesta scritta. La posta elettronica. Il contatto diretto. La risposta telefonica. La risposta scritta. Le abbreviazioni commerciali. La lettera. La PEC. CLIL. Comunicazione verbale e scritta nelle lingue straniere studiate. La prenotazione come contratto. L'imposta di soggiorno. La registrazione di una prenotazione. Le prenotazioni di gruppo. La Waiting List, l'Overbooking e l'Opzione. I Voucher.</p>	<p>Lezioni frontali. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Ricerche on-line. Ricerche individuali e/o di gruppo. Lavori di gruppo. Problem solving. Dialoghi in Lingua straniera</p> <p>DDI. LIM. PC. Internet. Front Office. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati. Film. Partecipazione ad eventi.</p>	<p>Scritte Pratiche Orali Ricerche individuali e/o di gruppo</p>	<p>In itinere</p>

# I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)

Disciplina: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

A. S. 2020/21

MOD. n. 2 "CHECK-IN"

Docente: Girolami Virginia

Classe III Ind. Accoglienza Turistica

Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - 2° biennio di F. Gianì Ed. Le Monnier Scuola

<b>ABILITA'</b>	<b>OBIETTIVI MINIMI</b>	<b>CONTENUTI</b>	<b>METODI E STRUMENTI</b>	<b>VERIFICHE</b>	<b>RECUPERO</b>
Simulare l'accoglienza dei clienti prenotati e dei walk-in e l'adempimento degli obblighi di legge. Simulare dialoghi in fase di accoglienza e registrazione dei clienti. Saper effettuare ricerche in Rete.	Tecniche di gestione del cliente individuale e di gruppi. Le disposizioni di legge relative al servizio di alloggio.	Il cliente individuale prenotato. Gestire l'imprevisto. L'arrivo di un gruppo organizzato. L'arrivo di un cliente non prenotato. Le registrazioni di legge. La registrazione del cliente da agenzia. La trasmissione dati all'autorità di pubblica sicurezza. Gli adempimenti statistici. L'apertura del conto. CLIL. Comunicazione verbale e scritta nelle lingue straniere studiate.	Lezioni frontali. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Ricerche on-line. Ricerche individuali e/o di gruppo. Lavori di gruppo. Problem solving. Dialoghi in Lingua straniera  DDI.LIM. PC. Internet. Front Office. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati. Film. Partecipazione ad eventi. Visite aziendali.	Scritte Pratiche Orali Ricerche individuali e/o di gruppo	In itinere

## I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)

Disciplina: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

A. S. 2020/21

Docente: Girolami Virginia

Turistica Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - 2° biennio di F. Giani

MOD. n 3 "LIVE-IN"

Classe III Ind. Accoglienza

Ed. Le Monnier Scuola

<b>ABILITA'</b>	<b>OBIETTIVI MINIMI</b>	<b>CONTENUTI</b>	<b>METODI E STRUMENTI</b>	<b>VERIFICHE</b>	<b>RECUPERO</b>
Simulare procedure connesse alla fase di Live-in, utilizzando strumenti digitali e il software dedicato. Saper effettuare ricerche in Rete. Conoscere il territorio.	Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi in fase live-in. Saper effettuare ricerche in Rete. Conoscere il territorio	I principali servizi accessori. Il servizio ristorazione. Assistenza al cliente nei diversi tipi d'albergo. La vigilanza sulla sicurezza dell'albergo e sulla tranquillità degli ospiti. Il cambio camera. La custodia lavori e la responsabilità dell'albergatore. La gestione reclami. La contabilità dei clienti. La Maincourante.	Lezioni frontali. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Ricerche on-line. Ricerche individuali e/o di gruppo Lavori di gruppo. di g Problem solving. Dialoghi in Lingua straniera  DDI.LIM. PC. Internet. Front Office. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati. Film. Partecipazione ad eventi.	Scritte Pratiche Orali Ricerche individuali e/o di gruppo	In itinere

## I.S.I.S. "L. EINAUDI- A. CECCHERELLI" PIOMBINO (LI)

Disciplina: Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA

A. S. 2020/21

Docente: Girolami Virginia

Turistica Libro di testo "Hotel Italia Buongiorno" - 2° biennio di F. Giani

MOD. n 4 "CHECK-OUT"

Classe III Ind. Accoglienza

Ed. Le Monnier Scuola

<b>ABILITA'</b>	<b>OBIETTIVI MINIMI</b>	<b>CONTENUTI</b>	<b>METODI E STRUMENTI</b>	<b>VERIFICHE</b>	<b>RECUPERO</b>
Simulare le procedure connesse alla fase di Check-out, utilizzando strumenti digitali e il software dedicato. Saper gestire la riscossione del conto con i principali mezzi di pagamento. Saper calcolare l'Iva sui vari servizi alberghieri. Saper gestire il rapporto con il cliente in partenza.	Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi in partenza. Saper individuare l'ammontare del conto cliente.	Le operazioni di Check-out. Il Questionario di gradimento. Il conto. La fattura. L'Iva: calcolo e scorporo. Il pagamento del conto e i mezzi di pagamento. La registrazione del pagamento. La comunicazione al Check-out. CLIL. Comunicazione verbale e scritta nelle lingue straniere studiate.	Lezioni frontali. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Ricerche on-line. Ricerche individuali e/o di gruppo Lavori di gruppo. Problem solving. Dialoghi in Lingua straniera  DDI.LIM. PC. Internet. Front Office. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Cataloghi di settore. Video e filmati. Film.	Scritte Pratiche Orali Ricerche individuali e/o di gruppo	In itinere