



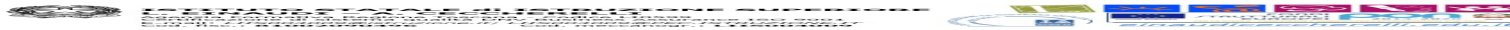
**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599
 Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001
 E-mail: LIIS004009@istruzione.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
 Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**

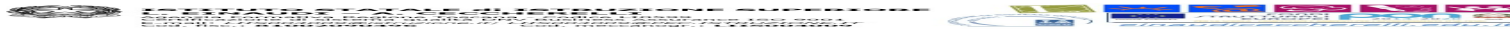


A.S. 2021/22	Disciplina: Lab. Accoglienza Turistica
Docente: Girolami Virginia	Classe: II Eno
Libro di testo: “Benvenuti da noi Plus” di L.Evangelisti/P.Malandra Ed. Pearson	
Strumenti: Lezioni frontali. LIM. PC. Internet. Front Office. Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Elaborati multimediali. Ricerche individuali e/o di gruppo. Problem solving. DDI. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Video e filmati. Film.	

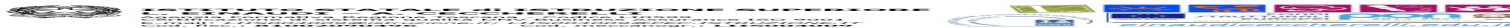
Modulo 0		La comunicazione in hotel (Ripasso programma del I° anno)		
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite, sia la banco che al telefono, utilizzando un linguaggio appropriato a seconda delle diverse situazioni	La funzione della comunicazione La comunicazione al Front Office La comunicazione telefonica	Gestire un semplice dialogo al Front Office Identificare la corretta procedura per rispondere in maniera adeguata al Front Office	La comunicazione La comunicazione al Front Office L'empatia e l'assertività La comunicazione telefonica	Settembre/novembre



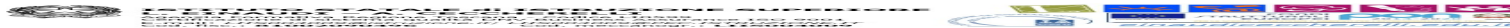
Modulo 1	La fase Ante del ciclo cliente/La prenotazione			
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia della prenotazione	Le operazioni del ciclo cliente nella fase Ante Gli arrangiamenti alberghieri Tecniche elementari di prenotazione Modulistica elementare alberghiera	Eeguire operazioni della fase Ante Decodificare un semplice listino prezzi	La fase Ante o prenotazione La simbologia alberghiera e gli arrangiamenti Le tariffe e il listino prezzi L'iter della prenotazione Prenotazioni dirette e indirette Foglio prenotazioni; voucher; caparra Il Planning	Dicembre/ febbraio



Modulo 2	Il Check-in			
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Gestire in modo consapevole la fase del Check-in, utilizzando gli strumenti e la modulistica di settore	La procedura di Check-in Le registrazioni di legge	Accogliere clienti con o senza prenotazione Compilare correttamente la modulistica del Check-in	L'accoglienza del cliente Il Check-in di un cliente con prenotazione I clienti senza prenotazione e i gruppi Le registrazioni di legge	Febbraio/marzo



Modulo 3	Il Live-in			
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Assistere il cliente durante la sua permanenza fornendo le informazioni richieste in hotel adottando uno stile comunicativo adeguato	I servizi offerti dall'albergo e dal territorio La responsabilità per l'albergatore per gli oggetti consegnati in custodia Il conto d'albergo e la maincourante	Fornire informazioni agli ospiti Compilare correttamente la modulistica del Live-in Assistere il cliente durante la sua permanenza	L'assistenza all'ospite Il conto d'albergo e la maincourante La gestione dei reclami	Marzo/aprile



Modulo 4	Il Check-out			
Competenze	Conoscenze	Abilità	Contenuti	Tempi e periodo dell'anno scolastico
Gestire la fase del Check-out, applicando la procedura adeguata a seconda della situazione e della tipologia dell'ospite	I principali mezzi di pagamento La ricevuta fiscale e la fattura	Verificare la correttezza del conto cliente Congedarsi dal cliente con una comunicazione appropriata Compilare una semplice ricevuta fiscale o fattura	La partenza del cliente Il pagamento del conto L'emissione del documento fiscale	Aprile/Maggio