



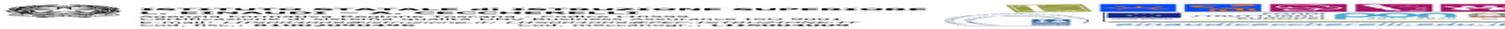
**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

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

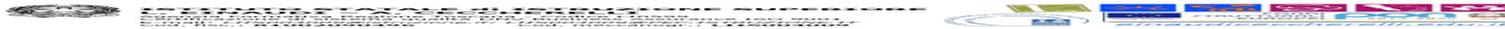


<b>A.S. 2022/23</b>	<b>Disciplina: Lab. Accoglienza Turistica</b>
<b>Docente: Virginia Girolami</b>	<b>Classe: IId Eno</b>
<b>Libro di testo: “Benvenuti da noi Plus” di L.Evangelisti/P.Malandra Ed. Pearson</b>	
<b>Strumenti: Lezioni frontali. LIM. PC. Internet. Front Office.      Esercitazioni pratiche. Simulazioni. Elaborati multimediali. Ricerche individuali e/o di gruppo. Problem solving. DDI.      Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto. Video e filmati. Film.</b>	

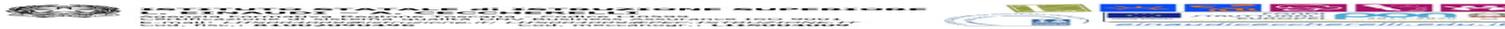
<b>Modulo 0</b>		<b>La comunicazione in hotel (Programma del I° anno)</b>		
<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodo dell'anno scolastico</b>
Essere in grado di gestire la comunicazione con l'ospite, sia la banco che al telefono, utilizzando un linguaggio 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



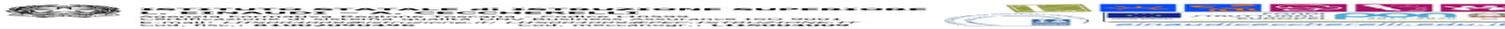
<b>Modulo 1</b>	<b>La fase Ante del ciclo cliente/La prenotazione</b>			
<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodo dell'anno scolastico</b>
Gestire in modo consapevole le prenotazioni d'albergo, utilizzando gli strumenti più adeguati a seconda della tipologia 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



<b>Modulo 2</b>	<b>Il Check-in</b>			
<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodo dell'anno scolastico</b>
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



<b>Modulo 3</b>	<b>Il Live-in</b>			
<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodo dell'anno scolastico</b>
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



<b>Modulo 4</b>	<b>Il Check-out</b>			
<b>Competenze</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Tempi e periodo dell'anno scolastico</b>
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