



**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**



PROGRAMMA SVOLTO

A.S. 2020/2021

Materia	Laboratorio Accoglienza Turistica
Classe	II C ENO
Insegnante	Materassi Claudia
Libri di testo:	Benvenuti da noi plus Lucia Evangelisti, Paola Malandra Pearson editore
Altro materiale	Dispense fornite dall'insegnante e video pubblicati su classroom

N° e titolo modulo o unità didattiche/ formative		Argomenti e attività svolte
1	L'albergo	<ul style="list-style-type: none">• L'albergo una impresa turistica• l'edificio albergo



**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**



		<ul style="list-style-type: none">• gli ambienti interni• l'edificio e la sicurezza
2	L'albergo organizzazione e reparti	<ul style="list-style-type: none">• L'impresa alberghiera e la sua organizzazione• tipi di gestione alberghiera• i reparti e il personale• l'organizzazione del personale• le divise del personale• il rapporto con i clienti
3	Il reparto piani	<ul style="list-style-type: none">• Il servizio ai piani• la struttura e l'arredamento delle camere• le dotazioni delle camere• le tipologie di camera
4	Il mondo del front office	<ul style="list-style-type: none">• Gli spazi e i reparti del front office• operazioni di front desk e di back office• il personale del front office• il front office manager



**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**



		<ul style="list-style-type: none">• il personale di ricevimento• il personale di portineria• il personale di segreteria e di cassa• che cos'è il ciclo del cliente• le fasi del ciclo del cliente
5	La fase ante al front office	<ul style="list-style-type: none">• Le informazioni alberghiere• tariffe e arrangiamenti• le prenotazioni alberghiere• tecniche di tutela dell'albergo
6	Le prenotazioni indirette	<ul style="list-style-type: none">• L'intermediazione turistica• le prenotazioni di agenzia• le prenotazioni dei gruppi organizzati
7	Il check-in	<ul style="list-style-type: none">• L'arrivo del cliente• l'accoglienza dei diversi tipi di clienti• le registrazioni di legge
8	Il check-out e il post check-out	<ul style="list-style-type: none">• Il check-out



**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**



		<ul style="list-style-type: none">• il post check-out
9	Modulistica	<ul style="list-style-type: none">• calcolo numero di pernottamenti• calcolo arrivi, partenze• la scheda di lavoro giornaliera• il listino tariffe• calcolo prezzo concordato e prezzo complessivo• calcolo dello sconto• il planning