



**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**



**PROGRAMMA SVOLTO  
A.S. 2020/2021**

<b>Materia:</b>	<b>Lab. Accoglienza Turistica</b>
<b>Classe:</b>	<b>II sez. D ind. Alberghiero</b>
<b>Insegnante/i:</b>	<b>Virginia Girolami</b>
<b>Libri di testo:</b>	<b>"Benvenuti da noi Plus" di L.Evangelisti/P.Malandra Ed. Pearson</b>

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>		<i>Argomenti e attività svolte</i>
<b>0</b>	<b>Ripasso programma 1° anno LA COMUNICAZIONE IN ALBERGO</b>	Il Processo comunicativo La comunicazione verbale, non verbale, paraverbale al F.O. L'empatia e l'assertività Il Savoir-faire della comunicazione e l'etica professionale La comunicazione telefonica alla Reception Il modulo di comunicazione per l'ospite Modulistica ed informatica CLIL Lessico di reparto/settore
<b>1</b>	<b>DOMANDA E OFFERTA TURISTICA</b>	I fattori che compongono l'offerta turistica Le caratteristiche dell'offerta turistica La domanda turistica Incoming; outgoing; domanda interna Il listino tariffe Modulistica ed informatica CLIL Lessico di reparto/settore
<b>2</b>	<b>AGENZIE DI VIAGGI E TOUR OPERATOR</b>	Gli intermediari della domanda e dell'offerta: Agenzie di Viaggi e Tour Operator I voucher La commissione spettante all'AdV Il pacchetto turistico: cenni I contratti: cenni Il catalogo Il sito di un T.O. CLIL Lessico di reparto/settore
<b>3</b>	<b>LA FASE ANTE DEL CICLO CLIENTE E LE PRENOTAZIONI</b>	La fase Ante del Ciclo cliente: ripasso Il Contratto d'albergo Le prenotazioni dirette e indirette La Rooming List La comunicazione scritta: E-mail Criteri di assegnazione della camera L'overbooking Il Tableau camere La registrazione delle prenotazioni sul Planning

		Modulistica ed informatica CLIL Lessico di reparto/settore
<b>4</b>	<b>IL CHECK-IN</b>	L'accoglienza del cliente Il software dedicato: introduzione Il registro Arrivi e Partenze Le operazioni di check-in e le registrazioni di legge Il Check-in di un gruppo Il Modello Istat C/59 Modulistica ed informatica CLIL Lessico di reparto/settore
<b>5</b>	<b>II LIVE-IN</b>	I servizi dell'hotel e del territorio La custodia valori e la responsabilità dell'albergatore La ricevuta custodia valori Il conto del cliente e gli addebiti extra La gestione dei reclami CLIL Lessico di reparto/settore

Piombino, 29 giugno 2019

Firma Insegnante

*Virginia Girolami*

---