



**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@istruzionee.it; LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



**PROGRAMMA SVOLTO
A.S. 2018/2019**

Materia:	Lab. Servizi "Accoglienza Turistica"
Classe:	III ind. "Accoglienza Turistica"
Insegnante/i:	Prof.ssa Virginia Girolami
Libri di testo:	"Hotel Italia Buongiorno!" 2° biennio di F. Giani Ed. Le Monnier Scuola

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
1. Benvenuti all'Hotel Italia	Descrizione struttura. Tipologia delle unità abitative. I servizi complementari. Il personale. La scheda tecnica dell'Hotel Italia. Schede tecniche di hotel reali. I prezzi. La richiesta di informazioni. Contatti verbali e scritti. Rispondere a richieste di informazioni: risposta verbale, contatto diretto e telefonico; richiesta individuale e per gruppo organizzato. Regret. La risposta scritta; l'e-mail; la lettera. Le abbreviazioni commerciali. La PEC. Terminologia del settore. CLIL. Esercitazioni pratiche.
2. La prenotazione	La prenotazione come contratto. L'imposta di soggiorno. Le tipologie di prenotazione. Il Planning. La scheda anagrafica. Problemi e soluzioni legate al booking. Waiting List e Overbooking. Black List. Il perfezionamento della prenotazione. La registrazione. Prenotazioni attraverso portali. Prenotazioni in Agenzia di Viaggi; i voucher. Terminologia del settore. CLIL.
3. L'accoglienza del cliente	Il cliente individuale prenotato. Gestire l'imprevisto. L'arrivo di un gruppo organizzato. L'arrivo del cliente non prenotato. Le procedure di Check-in: le registrazioni di legge del cliente individuale. Le registrazioni di legge del gruppo organizzato. La Rooming List. Gli adempimenti statistici: il Mode. Istat C/59. L'apertura del conto. Terminologia del settore. CLIL. Esercitazioni pratiche.
4. Live-in	I servizi offerti alla clientela; i principali servizi accessori. Il servizio ristorazione. Il Room Service. Assistenza al cliente nei diversi tipi di albergo. La vigilanza sulla sicurezza dell'albergo e sulla tranquillità degli ospiti. Il cambio camera. La custodia valori e la responsabilità dell'albergatore. La gestione dei reclami. La comunicazione ai piani. Le comunicazioni per l'ospite. I servizi cortesia. Terminologia del settore. CLIL. Esercitazioni pratiche. Realizzazione Menu.
5. La contabilità clienti	Il giornale d'Albergo (Maincourante). La compilazione del giornale d'albergo: la registrazione degli addebiti extra; i sospesi; gli incassi; le quadrature. La lettura dei dati per l'individuazione della produttività dei reparti. Le possibili strategie correttive per i reparti improduttivi. Terminologia del settore. CLIL. Esercitazioni pratiche.

Piombino, giugno 2019

Firma Insegnante/i

*de aqua felini
et alabumini*

Arin Al Paba Michelle Sisto