



**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>Laboratorio Accoglienza Turistica</b>
<b>Classe:</b>	<b>III E ind "Accoglienza Turistica"</b>
<b>Insegnante/i:</b>	<b>Virginia Girolami</b>
<b>Libri di testo:</b>	<b>"Hotel Italia Buongiorno" - 2° biennio di F. Giani Ed. Le Monnier Scuola</b>

<i><b>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</b></i>	<i><b>Argomenti e attività svolte</b></i>
<b>1 LA FASE ANTE</b>	Benvenuti all'Hotel Italia. Descrizione dell' Hotel. Tipologia unità abitative. I servizi complementari. Il primo contatto tra cliente e struttura ricettiva. I contatti verbali. La richiesta scritta. La posta elettronica. Il contatto diretto. La risposta telefonica. La risposta scritta. Le abbreviazioni commerciali. La lettera. La PEC. CLIL. Comunicazione verbale e scritta nelle lingue straniere studiate. La prenotazione come contratto. L'imposta di soggiorno. La registrazione di una prenotazione. Le prenotazioni di gruppo. La Waiting List, l'Overbooking e l'Opzione. I Voucher.
<b>2 IL CHECK-IN</b>	Il cliente individuale prenotato. L'arrivo di un gruppo organizzato. L'arrivo di un cliente non prenotato. Le registrazioni di legge. La registrazione del cliente da agenzia. La trasmissione dati all'autorità di pubblica sicurezza. Gli adempimenti statistici. L'apertura del conto. CLIL. Comunicazione verbale e scritta nelle lingue straniere studiate. Software di gestione alberghiera. Modulistica di reparto.
<b>3 IL LIVE IN</b>	I principali servizi accessori. Il servizio ristorazione. Assistenza al cliente nei diversi tipi d'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 reclami. La contabilità dei clienti. La Maincourante.: compilazione e quadrature. Gli esborsi del portiere.
<b>4 II CHECK-OUT E LA FASE POST</b>	Le operazioni di Check-out. Il Questionario di gradimento. Il conto. La fattura. L'Iva: calcolo e scorporo. Il pagamento del conto e i mezzi di pagamento. La registrazione del pagamento. I sospesi. Il follow-up. CLIL. Comunicazione verbale e scritta nelle lingue straniere studiate.
<b>5 I SERVIZI COMPLEMENTARI</b>	I servizi della moderna ristorazione alberghiera. Congressi ed eventi. Il Wellness.

Piombino, 29 giugno 2021

Firma Insegnante

Virginia Girolami