



**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. 2022/2023**

Materia:	Laboratorio di Accoglienza Turistica
Classe:	2D ENO
Insegnante:	Virginia Girolami
Libri di testo:	“Benvenuti da noi Plus” di L-Evangelisti P. Malandra Ed. Pearson

n° e titolo modulo o unità didattiche/formative	Argomenti e attività svolte
1. La comunicazione	<ul style="list-style-type: none">• Comunicazione verbale, paraverbale, non verbale• Comunicazione telefonica• Comunicazione ed etica professionale• Empatia ed assertività• Comunicazione scritta• Sigle ed abbreviazioni commerciali• Esercitazioni pratiche: Creazione Lab. Informatica del modellino di comunicazione per l'ospite Role Playing-compilazione modellino comunicazione per l'ospite; Stesura ed inoltro di mail -corrispondenza alberghiera; creazione dialoghi tra ospiti e receptionist
2. La Fase Ante del Ciclo Cliente	<ul style="list-style-type: none">• La fase Ante del Ciclo Cliente• La prenotazione come contratto• Iter della prenotazione• Waiting List e Regret• Prenotazioni dirette e indirette• Criteri per l'assegnazione della camera• Il gestionale e la registrazione delle prenotazioni• Sigle arrangiamenti alberghieri• Listino tariffe• La Rooming List• Il Planning• Esercitazioni pratiche: calcolo ammontare soggiorno alberghiero; creazione nel Lab. Informatica di un Listino Tariffe Hotel; registrazioni prenotazioni sul Planning
3. Check-in; Live In; Check-out	<ul style="list-style-type: none">• Il Check-in e gli obblighi di legge• Il live in e la richiesta di informazioni• Il Tableau camere

	<ul style="list-style-type: none">• La custodia valori e la responsabilità dell'albergatore• Il giornale d'albergo (Maincourante)• La registrazione degli extra sul giornale d'albergo. Esempio di registrazione degli extra dell'ospite sul gestionale• Fasi e operazioni del Ciclo Cliente• Fase del Check-out e fase Post: cenni• Esercitazioni pratiche: calcolo degli arrivi e delle presenze in hotel; creazione di un Menu tematico nel Lab. di Informatica
--	---

Piombino, 10 giugno 2023

Firma Insegnante
Virginia Girolami
