



Programma svolto
a. s. 2022/2023

Classe: 2AR

Materia: Laboratorio Servizi di Accoglienza Turistica

Docenti: Danzi Veronica, De Munda Cesare (TIC)

L'elenco che segue è stato letto dal docente ai delegati della classe il 1 giugno 2023

Elenco dei contenuti

I° Quadrimestre

Fase ANTE:

Informazioni, caratteristiche della prenotazione, tariffe e listino prezzi e fasi della prenotazione (modulistica di settore), i voucher.

Lab.: mappa multimediale voucher - esercitazioni modulistica: scheda di prenotazione, planning.

Fase CHECK-IN:

L'accoglienza del cliente, le operazioni di registrazione (modulistica di settore)

Lab.: calcolo sconti e supplementi, esercitazioni modulistica: libro arrivi e partenze, room rack, tabella alfabetica, formulario di reperibilità, messaggi, custodia valori, esborsi di portineria.

II° Quadrimestre

Fase "LIVE IN":

L'assistenza all'ospite, la custodia valori, i reclami e la reputazione dell'hotel, il conto albergo (modulistica di settore).

Lab.: esercitazioni modulistica: maincourante.

Fase POST:

La partenza del cliente, calcolo pasto extra, arrangiamento, il pagamento del conto, i metodi di pagamento ed emissione di ricevuta fiscale o fattura.

Lab.: esercitazioni modulistica: ricevuta fiscale, fattura.