



Programma svolto  
a. s. 2022/2023

Classe: 2BR

Materia: Laboratorio Servizi di Accoglienza Turistica

Docenti: Danzi Veronica, Lupi Susanna (TIC)

*L'elenco che segue è stato letto dal docente ai delegati della classe in data 24 maggio 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 arrangement, il pagamento del conto, i metodi di pagamento ed emissione di ricevuta fiscale o fattura.

*Lab.: esercitazioni modulistica: ricevuta fiscale, fattura.*