



Programma svolto
a. s. 2021/2022

Classe: 2CR

Materia: Laboratorio Servizi di Accoglienza Turistica

Docenti: Danzi Veronica, Lupi Susanna (lab.)

L'elenco che segue è stato letto dal docente ai delegati della classe

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.: la lettera commerciale – mappa concettuale voucher - esercitazioni modulistica: scheda di prenotazione, planning.

Fase CHECK-IN:

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

Lab.: scheda alloggiati, libro arrivi e partenze, room rack, tabella alfabetica, esercitazioni modulistica.

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.: maincourante, esercitazioni modulistica.

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.: ricevuta fiscale, fattura, esercitazioni modulistica.