

#### MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA ISTITUTO DI **ISTRUZIONE SUPERIORE** LUIGI EINAUDI - Via Leonida Bissolati, 96 - 26100 CREMONA



Cod. Mec. CRIS00600T - Cod.Fiscale 80003440197 - Tel. 0372 458053/54 - Fax 0372 23238 Web: www.einaudicremona.edu.it - e-mail: info@einaudicremona.it - cris00600t@pec.istruzione.it

> 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

# Iº 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<sup>o</sup> 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 arrangiamento, il pagamento del conto, i metodi di pagamento ed emissione di ricevuta fiscale o fattura.

Lab.: ricevuta fiscale, fattura, esercitazioni modulistica.