



FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Educazione, per la programmazione e la gestione delle
Risorse Umane, Formazione e Scienze
Educazione, competenze per il lavoro e il mondo del lavoro
Controllata per la parte dei fondi strutturali del
Fondo per la Ricerca e per l'Innovazione Digitale
Ufficio V



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE
"D. Modugno-S. De Lilla"**

Via L. Scuzza n.c. - 70044 Polignano a Mare (BA) - tel./fax 080 4241677

Codice Meccanografico: BAIS07300N - Codice Fiscale: 93469320720

e-mail: info@iissdellilla.it PEC: pec@iissdellilla.it Sito web: www.iissdellilla.it

Codice Univoco Ufficio: U7SLVO - Codice IPA: iissidi

Programma Svolto

ANNO SCOLASTICO 2019/2020

CLASSE 2^A SEZ. ● – Polignano a Mare

DISCIPLINA: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

QUADRO ORARIO n. 2 ore settimanali nella classe – 1 di compresenza con Geografia
DOCENTE Prof. Giuseppe Giorgio Mastrochirico

ARGOMENTI TRATTATI.

MODULO 1

IL FRONT OFFICE (consolidamento argomento del primo anno)

Gli spazi e i reparti del front office.

Le operazioni di front desk e back desk

Il personale del front office; gli operatori al banco.

Il Ciclo cliente. Le fasi del ciclo.

MODULO 2

LE INFORMAZIONI ALBERGHIERE

Modalità di richiesta, informazione da web site.

Richiesta telefonica e visita diretta.

La comunicazione scritta.

TARIFFE E ARRANGIAMENTI

La tariffe alberghiere, le stagionalità, le tariffe speciali.

Gli arrangiamenti alberghieri: Pernotto, pernotto e 1^a colazione, mezza pensione e pensione completa.

MODULO 3

LE PRENOTAZIONI ALBERGHIERE

Informazioni al cliente e assistenza in fase di live-in.

Valorizzazione turistica del territorio e redazione di itinerari.

Le procedure di prenotazione.

La registrazione della prenotazione.

Il Regret e il cambio di prenotazione.

MODULO 4

LE PRENOTAZIONE E L'INTERMEDIAZIONE DELLE AdV

L'intermediazione turistica attraverso le Agenzie di Viaggio.

Funzione dei Tour Operator nelle fasi di prenotazione.

Le prenotazioni dirette.

Le prenotazioni indirette.

MODULO 5

IL CHECK-IN IN HOTEL

Prepararsi all'arrivo degli ospiti.

L'accoglienza del cliente.

Registrazione e consegna chiavi e welcome card.

Le operazioni del dopo arrivo.

INTRAMODULO DI ESERCITAZIONE PRATICA

- Nel corso dell'anno scolastico **fino al termine delle lezioni in presenza è stato seguito un intramodulo di esercitazione pratica in laboratorio con la impostazione di un albergo tipo e la simulazione delle attività di routine consistente nelle 4 fasi del ciclo cliente.**

Nel periodo di Didattica a Distanza (da inizio marzo) è stato difficile svolgere una attività pratica, si è parzialmente supplito con la visione di filmati.

- È stato utilizzato il programma di gestione alberghiera informatizzato "Hotel Plus Automation" messo a disposizione dell'Editore Mondadori insieme al libro di testo in uso. Agli alunni è stato chiesto di effettuare sempre le stampe virtuali con "Microsoft xps document" per evitare il consumo di carta e toner, il materiale in digitale è stato conservato nelle relative cartelle degli alunni ed utilizzato come valutazione fasi come di seguito:

FASI ESEGUITE:

- **LE PRENOTAZIONI ALBERGHIERE (FASE ANTE)**
- 1) La prenotazione: i 4 momenti principali del processo. 2) La classificazione tipologica delle prenotazioni 3) Contratto d'albergo. Contratto di pensione. Garanzie per il cliente e rispetto del contratto

- **IL CHECK IN (FASE IN)**
- 1) L'arrivo del cliente 2) Scheda del cliente. La scheda di notifica. 3) Le fasi del Check-in: accoglienza del cliente ed assegnazione della camera. Le registrazioni imposte dalla legge. 4) Esercitazioni sulle scritture elementari: tenuta della Main-courrant, planning e registri degli arrivi.

IL LIVE IN (FASE IN)

- 1) Il soggiorno del cliente. Custodia e controllo delle chiavi. 2) Servizi vari offerti al cliente. 3) I servizi di informazione di varia natura e sui mezzi di trasporti (treni, aerei); sulla città e beni artistici architettonici e culturali. 4) addebiti in conto.

IL CHECK OUT (FASE POST)

- 1) Tenuta e sistemi del Check-out. 2) La contabilità del cliente. Gestione dell'addebito. 3) La ristorazione negli esercizi alberghieri. 4) Incasso ed emissione conto con relativa fattura o ricevuta fiscale.