



Istituto Statale di Istruzione Superiore
"G. MARCONI"
VIAREGGIO

Istituto Professionale di Stato a indirizzo:
ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA
SERVIZI PER LA SANITÀ E L'ASSISTENZA SOCIALE
INDUSTRIA E ARTIGIANATO PER IL MADE IN ITALY (LAPIDEO)
MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

PROGRAMMA DI LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA
CLASSE TERZA

Schede di ripasso

- 1 Turismo e mercato turistico
- 2 Le strutture ricettive
- 3 L'albergo oggi
- 4 I locali dell'albergo
- 5 Il front office
- 6 La comunicazione in albergo
- 7 Tariffe e arrangiamenti
- 8 La room division
- 9 Il ciclo cliente

Modulo 1

1. La richiesta di informazioni:

- Il primo contatto tra cliente e struttura ricettiva
- I contatti verbali
- La richiesta scritta

2. Rispondere ad una richiesta di informazioni:

- Il ruolo dell'addetto al ricevimento
- La risposta verbale
- La risposta scritta
- La posta elettronica

Modulo 2

1. La prenotazione:

- La prenotazione come contatto
- L'imposta di soggiorno
- Le tipologie di prenotazione
- Le operazioni preliminari
- La waiting list e l'overbooking
- La black list

2. La registrazione della prenotazione:

- Il perfezionamento della prenotazione
- La registrazione della prenotazione diretta
- La registrazione della prenotazione indiretta

Via Trieste, ang. Via Virgilio, 25 - 55049 VIAREGGIO

Tel. **0584.389.486** - Fax. **0584.389.646** C.F. **82011870464**

E-mail: luis02100d@istruzione.it - PEC luis02100d@pec.istruzione.it

Sede Succursale: c/o Collegio Colombo Via Petrarca, 1 – Tel. 0584.389.659 – Fax 0584.389.003

Sede Associata: Via XXIV Maggio 23 - 55047 SERAVEZZA Tel. 0584.756.458 - Fax 0584.756.155

Agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana n° 001221_1 - Certificazione Qualità ISO 9001:2008 (n° cert. 16970-2006-AQ_FLR_SINCERT)





Istituto Statale di Istruzione Superiore

"G. MARCONI"

VIAREGGIO

Istituto Professionale di Stato a indirizzo:

ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA

SERVIZI PER LA SANITÀ E L'ASSISTENZA SOCIALE

INDUSTRIA E ARTIGIANATO PER IL MADE IN ITALY (LAPIDEO)

MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

Modulo 3 Il Check in

1. L'accoglienza del cliente

- Il cliente individuale prenotato
- L'arrivo di un gruppo organizzato
- L'arrivo di un cliente non prenotato

2. La procedura di check in

- Le registrazioni di legge di un cliente individuale
- Le registrazioni di legge del gruppo organizzato
- La registrazione del cliente d'agenzia
- La trasmissione dei dati all'autorità di pubblica sicurezza
- Gli adempimenti statistici
- L'apertura del conto
- Le comunicazioni del front office agli altri reparti

Modulo 4 Il Live in

I servizi offerti alla clientela

- I principali servizi accessori
- Assistenza alla clientela nei diversi tipi di albergo
- La vigilanza sulla sicurezza dell'albergo

Il live in al Front office

- Il cambio camera
- La custodia valori
- La gestione dei reclami
- Gli altri servizi
- la responsabilità dell'albergatore

Modulo 5

1. La conclusione del soggiorno

- Le operazioni di check out
- Il conto
- Le altre registrazioni di front office

2. La partenza del cliente

- Il pagamento del conto
- I mezzi di pagamento
- La registrazione del pagamento ed emissione del documento fiscale
- La comunicazione al check out

Via Trieste, ang. Via Virgilio, 25 - 55049 VIAREGGIO

Tel. **0584.389.486** - Fax. **0584.389.646** C.F. **82011870464**

E-mail: luis02100d@istruzione.it - PEC luis02100d@pec.istruzione.it

Sede Succursale: c/o Collegio Colombo Via Petrarca, 1 – Tel. 0584.389.659 – Fax 0584.389.003

Sede Associata: Via XXIV Maggio 23 - 55047 SERAVEZZA Tel. 0584.756.458 - Fax 0584.756.155

Agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana n° 001221_1 - Certificazione Qualità ISO 9001:2008 (n° cert. 16970-2006-AQ_FLR_SINCERT)





Istituto Statale di Istruzione Superiore
"G. MARCONI"
VIAREGGIO

Istituto Professionale di Stato a indirizzo:
ENOGASTRONOMIA E OSPITALITÀ ALBERGHIERA
SERVIZI PER LA SANITÀ E L'ASSISTENZA SOCIALE
INDUSTRIA E ARTIGIANATO PER IL MADE IN ITALY (LAPIDEO)
MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

Laboratorio di "Accoglienza Turistica" in Compresenza con Scienze degli Alimenti

- La geografia dell'Italia (Accenni sul territorio e sul clima)
- Enogastronomia e territorio
- Enogastronomia di alcune regioni italiane (Piemonte - Emilia Romagna - Toscana)
- La cucina Toscana
- Costruzione e presentazione in Power Point di itinerari turistici generici (artistico/naturalistico ed enogastronomico) di alcune regioni italiane: Piemonte - Emilia Romagna –Toscana.
- Prodotti e piatti tipici della Toscana.

Via Trieste, ang. Via Virgilio, 25 - 55049 VIAREGGIO

Tel. **0584.389.486** - Fax. **0584.389.646** C.F. **82011870464**

E-mail: luis02100d@istruzione.it - PEC luis02100d@pec.istruzione.it

Sede Succursale: c/o Collegio Colombo Via Petrarca, 1 – Tel. 0584.389.659 – Fax 0584.389.003

Sede Associata: Via XXIV Maggio 23 - 55047 SERAVEZZA Tel. 0584.756.458 - Fax 0584.756.155

Agenzia formativa accreditata dalla Regione Toscana n° 001221_1 - Certificazione Qualità ISO 9001:2008 (n° cert. 16970-2006-AQ_FLR_SINCERT)

