

**LABORATORIO SERVIZI ACCOGLIENZA TURISTICA  
PROGRAMMA SVOLTO  
A.S. 2022/2023**

<b>Classi:</b>	<b>II sez. H</b>
<b>Docente:</b>	<b>Pierro Rita</b>
<b>Libro di testo:</b>	<b>“BENVENUTI WELCOME” – Autori Evangelisti – Malandra – Edit. Paramond</b>

<b>Unità didattiche</b>	<b>Argomenti e attività svolte</b>
<b><i>Riepilogo</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le fasi del ciclo operativo cliente</li> <li>➤ La simbologia alberghiera (arrangiamenti alberghieri, pasti in hotel, sigle camere)</li> </ul>
<b><i>La terminologia tecnica alberghiera</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Terminologia tecnica in uso al front office</li> </ul>
<b><i>La Fase Ante al Front Office</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il Listino tariffe di un Hotel: la differenziazione dei prezzi in base alle tipologie di camere e in base alla stagionalità/ consultazione e calcolo di semplici preventivi soggiorno</li> <li>➤ La prenotazione alberghiera: definizione, fasi, canali e tipologia delle prenotazioni (dirette/intermediate, individuali/di gruppo)</li> <li>➤ La registrazione della prenotazione: la scheda booking, il planning mensile delle prenotazioni</li> <li>➤ Tecniche di tutela delle prenotazioni</li> <li>➤ La ricerca della sistemazione alberghiera sul booking engine delle strutture ricettive (con simulazione di booking)</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche Lab. BO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazioni consultazione listino e calcolo tariffe in base alle tipologie di camere e in base al periodo</b></li> <li>➤ <b>Esercitazioni fase ante la registrazione della prenotazione sulla scheda booking, l’assegnazione della camera sul planning mensile delle prenotazioni, la registrazione della caparra sulla, compilazione registro delle prenotazioni.</b></li> </ul>
<b><i>La fase Check-in</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La gestione dell’incontro con il cliente e</li> </ul>

	<p>l'accoglienza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il check-in: l'accoglienza del cliente con prenotazione, del cliente walk in e di un gruppo organizzato</li> <li>➤ La registrazione dei dati dei clienti alloggiati sulla scheda per la dichiarazione delle generalità, il modulo di consenso al trattamento dati personali</li> <li>➤ Il Modello ISTAT C/59</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche Lab. BO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazioni check-in: compilazione lista arrivi del giorno, scheda per la dichiarazione delle generalità, del modulo di consenso al trattamento dati personali, welcome card, intestazione e apertura conto albergo</b></li> <li>➤ <b>Esercitazioni Modello ISTAT C/59</b></li> </ul>
<p><b><i>La fase Live in</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'assistenza al cliente durante il soggiorno: il servizio di sicurezza, la custodia valori, il servizio telefonico, le commissioni per i clienti, il servizio di transfer/taxi, il servizio di cambio valuta, informazioni sui servizi dell'hotel e informazioni turistiche agli ospiti durante il soggiorno</li> <li>➤ La gestione contabile del cliente</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche Lab. BO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazioni live in: compilazione ricevuta custodia valori, nota esborsi del portiere</b></li> <li>➤ <b>Grafica, impaginazione e redazione menù con Canva: menù serata evento</b></li> <li>➤ <b>Grafica e impaginazione di un volantino di promozione di un pacchetto benessere di un albergo con Canva</b></li> </ul>
<p><b><i>La fase Check-out</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La preparazione e la chiusura del conto proforma</li> <li>➤ I documenti fiscali: scontrino elettronico e fattura elettronica</li> <li>➤ L'imposta sul valore aggiunto (IVA)</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche Lab. BO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazioni intestazione, apertura, aggiornamento e chiusura del conto albergo</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Esercitazioni check-out: i documenti fiscali, la compilazione della fattura, l'IVA, lo scorporo dell'IVA in fattura (metodo sopracento)</b></li> <li>➤ <b>Ripetizione programma del biennio con quiz Kahoot</b></li> </ul>
<p><b><i>La comunicazione al Front Office</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La comunicazione nel settore alberghiero: la comunicazione verbale, paraverbale e la CNV, regole base della comunicazione diretta al banco del F.O., regole per comunicare con il cliente operando con professionalità al centralino telefonico</li> </ul> <p><b>Esercitazioni pratiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Lab. F.O. Role Playing comunicazione telefonica al front office: diverse casistiche (trasferimento telefonata, il cliente non è in albergo – ricezione e trasferimento messaggi su foglio comunicazioni, gestione telefonate interne)</b></li> <li>➤ <b>Lab. F.O. Role Playing: check-in di un cliente con prenotazione e di un walk in</b></li> <li>➤ <b>Lab. FO Role Playing "Ricerca e dai informazioni turistiche e sui servizi dell'hotel"</b></li> </ul>

Roma, 08/06/2023

Il Docente  
Rita Pierro  
(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 39/1993).