

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

Classi:	II sez. N
Docente:	Pierro Rita
Libro di testo:	“BENVENUTI WELCOME” – Autori Evangelisti – Malandra – Edit. Paramond

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

	<p>l'accoglienza</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Il check-in: l'accoglienza del cliente con prenotazione, del cliente walk in e di un gruppo organizzato ➤ La registrazione dei dati dei clienti alloggiati sulla scheda per la dichiarazione delle generalità, il modulo di consenso al trattamento dati personali ➤ Il Modello ISTAT C/59 <p>Esercitazioni pratiche Lab. BO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ➤ Esercitazioni Modello ISTAT C/59
<p><i>La fase Live in</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ➤ La gestione contabile del cliente <p>Esercitazioni pratiche Lab. BO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Esercitazioni live in: compilazione ricevuta custodia valori, nota esborsi del portiere ➤ Grafica, impaginazione e redazione menù con Canva: menù serata evento ➤ Grafica e impaginazione di un volantino di promozione di un pacchetto benessere di un albergo con Canva ➤ Creazione brochure city sightseeing di Roma con Canva ➤ Creazione tour multimediale di Roma con Google Earth
<p><i>La fase Check-out</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La preparazione e la chiusura del conto proforma ➤ I documenti fiscali: scontrino elettronico e fattura elettronica ➤ L'imposta sul valore aggiunto (IVA)

	<p>Esercitazioni pratiche Lab. BO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Esercitazioni intestazione, apertura, aggiornamento e chiusura del conto albergo ➤ Esercitazioni check-out: i documenti fiscali, la compilazione della fattura, l'IVA, lo scorporo dell'IVA in fattura (metodo sopracento) ➤ Ripetizione programma del biennio con quiz Kahoot
<p><i>La comunicazione al Front Office</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 <p>Esercitazioni pratiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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) ➤ Lab. F.O. Role Playing: check-in di un cliente con prenotazione e di un walk in ➤ Lab. FO Role Playing "Ricerca e dai informazioni turistiche e sui servizi dell'hotel"

Roma, 08/06/2023

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