

Programma di Accoglienza Turistica svolto dalla classe 3C a.s.2022-23

#### Modulo 0

Ripasso e approfondimento moduli Biennio  
Test di ingresso

#### Modulo 1

##### L'Hospitality Management

- La gestione delle fasi del ciclo di vita del cliente
- Fase Ante al Front Office
- Le informazioni alberghiere
- La comunicazione scritta/tel in albergo
- La comunicazione web
- Le informazioni cercate sul sito web
- Comunicare nel lavoro: L'etichette
- La prenotazione alberghiera: il contratto
- Il target di clientela: la scelta del target
- Analisi dell'hotel /analisi della clientela
- Procedura e registrazione della prenotazione
- Tecniche di tutela dell'albergo
- La prenotazione garantita la cancellazione, la waiting list e l'overbooking
- Ricevuta per caparra
- La prenotazione dei gruppi organizzati
- L'intermediazione turistica
- Laboratorio (simulazione con modulistica di reparto)
- Partecipazione ad Eventi int.ed est.

#### Modulo 2

- Il check-in
- L'arrivo del cliente
- Registrazione e trasmissione dati
- Informativa sul trattamento dei dati personali e welcome card
- Il cliente senza prenotazione-walk-in
- Simulazione con modulistica di reparto
- Le operazioni del dopo arrivo
- Apertura del conto cliente
- Simulazione con modulistica di reparto
- La comunicazione con gli altri reparti
- Il Live-in
- Servizi assistenza e informazioni sui servizi dell'hotel-località-
- La contabilità clienti
- Il giornale D'albergo
- Buoni consumazioni extra
- Chiusura contabile
- Simulazione con modulistica di reparto
- La tutela della Salute e della sicurezza sul lavoro
- Corso sulla sicurezza
- Partecipazione ad eventi int.-est
- Progetti: Asse 4 – FAI – Stag,tetrale-PCTO
- PRESENZA con Arte e Territorio-Educaz.Civ.
- Promozione e Tutela del Territorio
- Agenda 2030 e Turismo Sostenibile
- La valorizzazione Turistica del territorio

Docente. Mungo I.

Programma di Accoglienza Turistica svolto dalla classe seconda C-D-F-G-H a.s. 2022-23

#### Modulo 0

- Ripasso e approfondimento moduli del primo anno
- Test di ingresso
- **Educazione civica: ETICA PROFESSIONALE COMPORAMENTO**

#### - Modulo 1

- La gestione delle fasi del ciclo di vita del cliente
- Fase Ante al Front Office
- Le informazioni alberghiere
- La comunicazione scritta/tel in albergo
- Il menù
- La comunicazione web
- Le informazioni cercate sul sito web
- La prenotazione alberghiera: il contratto
- Procedura e registrazione della prenotazione
- La prenotazione garantita la cancellazione, la waiting list e l'overbooking
- Ricevuta per caparra
- La prenotazione dei gruppi organizzati
- L'intermediazione turistica
- Laboratorio-Reception (simulazione con modulistica di reparto)
- Partecipazione ad Eventi int.ed est.

#### - Modulo 2

- Il check-in
- L'arrivo del cliente
- Registrazione e trasmissione dati
- Informativa sul trattamento dei dati personali e welcome card
- Il cliente senza prenotazione-walk-in
- Simulazione con modulistica di reparto
- Le operazioni del dopo arrivo
- Apertura del conto cliente
- Simulazione con modulistica di reparto
- La comunicazione con gli altri reparti
- Il Live-in
- Servizi assistenza e informazioni sui servizi dell'hotel-località-
- Simulazione con modulistica di reparto
- La tutela della Salute e della sicurezza sul lavoro
- Corso sulla sicurezza
- Partecipazione ad eventi int-est

Docente: Mungo I.