



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE
PROFESSIONALE
ANNESSO AL CONVITTO NAZIONALE STATALE “R.
Bonghi”**

sezioni associate: I.P.S.S.A.R. - I.P.I. ARTIGIANATO – I.P.
SERVIZI.COMM.

**PROGRAMMA SVOLTO
a.s. 2016/2017**

ISTITUTO: Convitto Nazionale “**R. Bonghi**” LUCERA

INDIRIZZO: **IPSSAR**

CLASSE: **Terza** SEZIONE: **D**

DISCIPLINA: **Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica**

DOCENTE: **Castaldo Stefania**

QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): **6 + 1 in compresenza con Scienza
dell'alimentazione**

Schede di ripasso Scheda 1: Turismo e mercato turistico Scheda 6: La comunicazione in albergo Scheda 2: Le strutture ricettive Scheda 7: Tariffe ed arrangiamenti Scheda 3: L'albergo oggi Scheda 8: La room division Scheda 4: I locali dell'albergo Scheda 9: Il ciclo cliente Scheda 5: Il front office	Conoscenze Ripasso degli argomenti di primo biennio. L'azienda ipotetica: Benvenuti all'Hotel Italia.
Unità 1: Fase ante Lezione 1: La richiesta di informazioni Lezione 2: Rispondere a una richiesta di informazioni Lezione 3: La prenotazione Lezione 4: La registrazione della prenotazione	Conoscenze Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi (fase ante): la richiesta d'informazioni e la prenotazione di un soggiorno. La corrispondenza con il cliente. I canali di distribuzione del prodotto.
Unità 2: Check-in Lezione 5: L'accoglienza del cliente Lezione 6: Le procedure di check-in Lezione 7: Gli altri adempimenti	Conoscenze -Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi: l'arrivo del cliente prenotato individuale, dei gruppi organizzati e del cliente walk-in. -Le disposizioni di legge relative al servizio di alloggio.

Unità 3: Live-in	Conoscenze
Lezione 8: I servizi offerti alla clientela	-Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi in fase live-in
Lezione 9: Il live-in al front office	-Conoscere il territorio
Lezione 10: La contabilità dei clienti	
Unità 4: Check-out	Conoscenze
Lezione 11: La conclusione del soggiorno	-Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi in fase di partenza
Lezione 12: la partenza del cliente	-I documenti fiscali e i principali mezzi di pagamento.
Lezione 13: il post check-out	-IVA e imposta di soggiorno.
	- Le principali tecniche di comunicazione nel post check-out.

Approfondimenti: La valorizzazione dell'ambiente e del territorio
La costruzione degli itinerari enogastronomici
Utilizzo del software di gestione Hotel Automation
Utilizzo dei programmi publisher e power point

Contenuti interdisciplinari:

- **Lettere:** la comunicazione scritta

Contenuti compresenza:

- **Scienze della cultura dell'alimentazione:** La storia dell'accoglienza e della ristorazione
I marchi di qualità
I prodotti tipici del territorio
Costruzione itinerari enogastronomici

Lucera, 30 maggio 2017

Gli alunni

Mario Mario Zehre

Luca Haan Salino

Deleopi Grozani

La docente

Castaldo Stefania

Stefania Castaldo