



**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. 2017/2018**

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA
INDIRIZZO: IPSSAR
CLASSE: Seconda SEZIONE: D
DISCIPLINA: Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica
DOCENTE: Catanese Filomena
QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe): 2

Modulo 2: La vendita dei servizi al cliente (il laboratorio)	Conoscenze
Lezione 2: Gestire le prenotazioni: La prenotazione tramite agenzia di viaggio Lezione 3: La corrispondenza con il cliente	- Conoscere gli elementi base della comunicazione commerciale; - Conoscere le differenti tipologie di prenotazione.

Modulo 3: Il cliente in albergo (il laboratorio)	Conoscenze
Lezione 1: Accoglienza del cliente e check-in Lezione 2: Assistenza al cliente e live-in	- Conoscere le fasi operative di check-in; - Conoscere le responsabilità dell'albergatore e la normativa per le registrazioni; - Conoscere gli elementi di base dell'assistenza dei clienti e delle attività di live-in; - Conoscere le tecniche elementari per la contabilità dei clienti durante il soggiorno.

Esercitazioni pratiche:

- La corrispondenza alberghiera, lettera, fax ed e-mail, con il programma di scrittura word.
- Saper compilare al computer la modulistica della fase ante check-in.
- Role play: dialoghi con il cliente sia per informazioni sull'albergo sia per la prenotazione.
- Saper calcolare l'importo totale del soggiorno.
- Saper compilare al computer la modulistica della fase check-in.
- Saper compilare al computer la modulistica della fase live-in.
- Saper realizzare un menu ed un volantino con il programma Publisher.
- Saper utilizzare internet per ricercare informazioni sul territorio e realizzare semplici itinerari turistici.

Lucera, 21 maggio 2018

Gli alunni

[Handwritten signatures of students]

La docente

[Handwritten signature of Filomena Catanese]