



**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: Terza SEZIONE: D
DISCIPLINA: Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica
DOCENTI: Catanese Filomena (6 ore) – Castaldo Stefania (1 ora in compresenza con Scienza dell'Alimentazione)

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

Schede di ripasso		Conoscenze
Scheda 1: Turismo e mercato turistico	Scheda 6: La comunicazione in albergo	Ripasso degli argomenti di primo biennio. L'azienda ipotetica: Benvenuti all'Hotel Italia.
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		

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
Abilità	Conoscenze
- Simulare la gestione di richieste di informazioni attraverso vari canali. - Saper leggere e commentare al cliente il listino delle tariffe nelle sue articolazioni. - Simulare lo scambio di comunicazioni con i clienti. - Simulare le operazioni di registrazione della prenotazione con l'impiego di un software di gestione alberghiera. - Saper gestire le problematiche legate al booking.	- 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	
Abilità	Conoscenze
-Simulare l'accoglienza e l'adempimento degli obblighi di legge per i clienti prenotati e non prenotati utilizzando un software di gestione alberghiera. -Simulare dialoghi in fase di accoglienza e registrazione dei clienti. -Simulare il contatto con i reparti interessati al check-in.	-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

Lezione 8: I servizi offerti alla clientela

Lezione 9: Il live-in al front office

Lezione 10: La contabilità dei clienti

Abilità	Conoscenze
-Simulare le procedure connesse alla fase live-in, utilizzando strumenti digitali e il software di gestione alberghiera. -Saper effettuare ricerche in Rete.	-Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi in fase live-in -Conoscere il territorio.

Unità 4: Check-out

Lezione 11: La conclusione del soggiorno

Lezione 12: la partenza del cliente

Lezione 13: il post check-out

Abilità	Conoscenze
-Simulare le procedure connesse alla fase check-out, utilizzando strumenti digitali e il software di gestione alberghiera. -Saper gestire la riscossione del conto con i principali mezzi di pagamento. -Saper calcolare l'IVA sui vari servizi alberghieri. -Saper gestire il rapporto con il cliente in partenza.	-Tecniche di gestione del cliente individuale e dei gruppi in fase di partenza -I documenti fiscali e i principali mezzi di pagamento. -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

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

Esercitazioni pratiche aggiuntive:

- Creazione dépliant Hotel Italia.
- Realizzazione menu, cavalieri buffet e schede aperitivi.
- Realizzazione di un menu a tema.
- Event planner: realizzazione di un evento a tema (18° compleanno).
- Visione filmati ciclo cliente.
- Accoglienza ed assistenza degli ospiti durante le manifestazioni di settore all'interno ed all'esterno dell'Istituto.

Lucera, 24 maggio 2018

Gli alunni

Basilio Mariagiovanna
Laura Antonelli
Di Paolo Alessia

Le docenti

Catanese Filomena
Castaldo Stefania