



**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. 2018/2019**

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

Conoscenze	
Modulo 2: La comunicazione professionale Unità 2: La comunicazione in hotel Unità 3: La gestione dei reclami	- Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti. - Elementi di base di vendita e assistenza clienti. - Tecniche di comunicazione professionale.

Conoscenze	
Modulo 4: La prenotazione Unità 1: La prenotazione (fase "ante") Unità 2: Il front office nella fase "ante"	- Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti. - Le operazioni del ciclo cliente. - Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano.

Conoscenze	
Modulo 5: Il check in e il live in Unità 1: Il check in (la fase "in") Unità 2: Il front office nel check in	- La modulistica alberghiera elementare. - Gli elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti. - Le operazioni del ciclo cliente. - Gli elementi di base di vendita e assistenza clienti. - Il conto cliente.

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 per informazioni sull'albergo, prenotazione e check in.
- Saper calcolare l'importo totale del soggiorno.
- Saper compilare al computer la modulistica della fase check-in.
- Saper realizzare un menu ed un factsheet con il programma Publisher.

- Saper utilizzare internet per ricercare informazioni sul territorio e realizzare semplici itinerari turistici.

Lucera, 31 maggio 2019

Gli alunni

Falibene Emma
Catellano Antonia
D'Onofrio Daniela

La docente

Catanese Filomena
