



ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PROFESSIONALE
ANNESSO AL CONVITTO NAZIONALE STATALE "R. Bonghi"

sezioni associate: I. P.S. S. A.R. - I. P. I. A RTI G I A N A T O — I. P. S E RVIZI. C O M M.

PROGRAMMA SVOLTO
a.s. 2018/2019

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA
INDIRIZZO: IPSSAR
CLASSE: Seconda SEZIONE: B
DISCIPLINA: Laboratorio di Servizi di Ricettività Alberghiera
DOCENTE: Cinzia d'Altilia
QUADRO ORARIO (n. 2 ore settimanali)

Modulo 2: La comunicazione professionale	Conoscenze
	- La comunicazione verbale - Il colloquio diretto con il cliente - La comunicazione scritta - La lettera - Il fax - L'e-mail - I social network
Unità 2: la comunicazione scritta nel settore alberghiero	

Modulo 4: La prenotazione	Conoscenze
	- Il ciclo cliente nelle imprese ricettive - Le tipologie di prenotazione - La richiesta di informazioni - La verifica della disponibilità - La registrazione della prenotazione - Terminologia specifica
Unità 1: la prenotazione (fase ante)	
Unità 2: Il FO nella fase ante	

Modulo 5: Il check-in	Conoscenze
	- Il ciclo controllo degli arrivi - La comunicazione ai reparti - L'accoglienza del cliente - La verifica della prenotazione - La registrazione del cliente - La consegna delle chiavi - L'accompagnamento in camera - La sistemazione dei bagagli
Unità 1: il check-in (fase in)	
Unità 2: Il FO nella fase del check-in	

Esercitazioni pratiche di laboratorio:

- La corrispondenza alberghiera: la lettera, la busta, il fax, l'e-mail con l'utilizzo di Microsoft Word.
- Role play: realizzazione e simulazione di dialoghi per la fase ante e per la fase check-in dopo aver preparato una scheda informativa dei servizi dell'albergo scelto.
- Compilazione della scheda di prenotazione e del planning in formato cartaceo e con Microsoft Excel.
- Calcolo della tariffa giornaliera e del totale soggiorno
- Compilazione della lista arrivi, della scheda delle generalità, del modulo privacy e della welcome card.
- Realizzazione di un semplice itinerario di una località mediante la consultazione di siti internet.

Lucera, 31 maggio 2019

Gli alunni

Claudio Geronzi
Antonio Boia
Roberto

La docente

Cinzia d'Altivia

Cinzia d'Altivia