

**I.P.S.S.E.O.A.**  
**“RANIERI – ANTONELLI - COSTAGGINI”**  
**RIETI**

Programma di Accoglienza Turistica

Docente: Micheli Federica

Classe: 2F

A.S.: 2021/2022

Libro di testo: Benvenuti da Noi Plus - Paramond

Ore settimanali: 3 h

- Modulo 1 - Ripasso - UDA TECNICA - Turismo e Territorio: Definizione di Turismo, Tipologie di Viaggiatori, Tipologie di Turisti, Flussi Turistici\*, Le Motivazioni del Viaggiare\*, Tipologie di Turismo\*, Beni, Bisogni e Servizi Turistici\*, Domanda ed Offerta Turistica\*, Il Mercato Turistico\*. L'Itinerario Turistico\*, Studio del Proprio Territorio\*.
  
- Modulo 2 - Ripasso - Le Strutture Ricettive: Classificazione delle Strutture Ricettive\*, Tipologie di Strutture Ricettive\* (Alberghiere, Paralberghiere, Extralberghiere, All'aperto, Di Mero Supporto) Strutture Ricettive Semoventi\*. Gli Hotel più Strani del Mondo\*.
  
- Modulo 3 - Ripasso - Servizi e Organizzazione dell'Hotel: Caratteristiche e Spazi Operativi di un Albergo\*, Tipologie e Arredamento delle Camere D'Albergo\*, I Servizi Complementari. L'organigramma e la Room Division\*, Front Office e Housekeeping, Il personale dell'Accoglienza e il Personale dell'Housekeeping\*. Realizzazione 3D dell'arredamento di una Camera D'albergo\*
  
- Modulo 4 - Ripasso - Front Office e Back Office: Il Reparto del Sorriso, Il Banco e le attrezzature del Front Office, Posizione e Attrezzature del Back Office, I Reparti del Front Office (Ricevimento/Portineria e Cassa)\*, il Back Office\*, Richiamo alle Figure dell'Accoglienza, Etica Professionale\*, Norme di Comportamento\*, Doti Umane, Igiene Personale, il Regolamento Aziendale.
  
- Modulo 5 - Comunicazione in Hotel: Cosa Significa Comunicare, Processo Comunicativo\*, Tipologie di Comunicazione, Comunicazione Verbale e Non Verbale\*, la Comunicazione al Front Office\*, Empatia e Assertività, Riconoscere Comportamenti Assertivi e non verbali\*, Simulazione di Casi al Centralino.
  
- Modulo 6 - La comunicazione Scritta in Albergo: Scrittura Interna ed Esterna, la Corrispondenza in Entrata e in Uscita, la Lettera\* - gli elementi che la Compongono ed il Layout\*, le Tipologie, come si scrive una lettera di risposta ad un cliente\*, la Busta, il Funzionamento del Fax\*, l'Email\*, le Abbreviazioni utilizzate nella corrispondenza e le Sigle.
  
- Modulo 7 - La Prenotazione: le Fasi del Ciclo Cliente\*, il Contratto D'albergo\*, la Simbologia Alberghiera\*, gli Arrangiamenti\*, la determinazione delle Tariffe, la Denuncia dei Prezzi, Tipologie di Prezzi\*, Sconti e Supplementi\*, il Listino Prezzi\*, Calcolo dell'importo di una Prenotazione\*. Le Fasi della Prenotazione\*, Modifiche e Cancellazioni\*, il Booking Online, Terminologia Tecnica\*. La Prenotazione Diretta, verbale e scritta\*, La Prenotazione Indiretta e gli Intermediari\*, Tipologie e Attività delle Agenzie di Viaggio\*, simulazioni di Pratica D'Agenzia\*. la Registrazione di una Prenotazione\*, il Registro e il Foglio delle Prenotazioni\*, Il Voucher\*, La Caparra\*, la Cauzione\*, l'Acconto\*, il Planning e le sue tipologie\*.

•Modulo 8 - Il Check In: Accoglienza del Cliente\*, le Operazioni Preliminari\*, Registro degli Arrivi e delle Partenze\*, Comunicazioni ai Reparti\*. Il Check In di un cliente con Prenotazione\*, il Room Rack. Il Check In di un cliente Senza Prenotazione\*, Il Check In di un Gruppo\*, la Rooming List\*, Accompagnare il cliente in Camera\*. La Registrazione dei clienti\*, i Documenti di Riconoscimento\* la Scheda di Notificazione\*, Modelli ISTAT C/59\*.

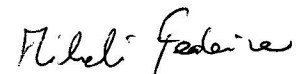
•Modulo 9 - Il Live In: Assistenza all'ospite\*, i Servizi dell'hotel e del Territorio\*, la Custodia Valori\*, Cassaforte, Cassetta di Sicurezza e la Ricevuta Custodia Valori\*, le Responsabilità dell'Albergatore. Il Conto d'albergo e sua compilazione\*, i Buoni di Addebito\*, la Maincourante\* e la sua quadratura, la Gestione dei Reclami\*, il Questionario di Soddisfazione della Clientela\*.

•Modulo 10 - Il Check Out: le Operazioni Preliminari\*, le Fasi del Check Out\*, la Restituzione della Chiave\*, la Presentazione del Conto Proforma e l'Incasso\*, la Partenza del Cliente\*, le RegISTRAZIONI di Check Out\*. I Principali mezzi di Pagamento\*, l'Imposta di Soggiorno, il Mancato Pagamento\*, la Ricevuta e la Fattura Fiscale\*, lo Scontrino Fiscale\*, la Gestione dei Sospesi. Una settimana di lavoro in Hotel\*.

\*= Obiettivi Minimi

Sottolineatura = Esercitazioni Pratiche

Prof.ssa Micheli Federica



Alunni:

