

PROGRAMMA SVOLTO

ANNO SCOLASTICO 2019– 2020

MATERIA: ACCOGLIENZA TURISTICA

CLASSE: 2 A

DOCENTE: CAPRETTO ELENA

ARGOMENTI TRATTATI

Contenuti	TEMPI (I O II QUADRIMESTRE)
L'albergo tipo, l'organizzazione in albergo, il reparto ricevimento, la comunicazione in albergo, il ciclo cliente nella fase ante, in e post. Attività di laboratorio in divisa e con l'utilizzo di modulistica di settore	Primo quadrimestre
La prenotazione, , processo di prenotazione, i cambi, i no show, i walk in, l'overbooking, la waiting list; il check in, trascrizione dei dati e trasmissione agli altri reparti; il live in, il check out: preparazione presentazione ed incasso del conto; maincourante, emissione di fattura e ricevuta fiscale, scorporo dell'iva.	Secondo quadrimestre

ABILITÀ DISCIPLINARI RAGGIUNTE	COMPETENZE ACQUISITE
Accogliere il cliente mettendolo a proprio agio. Presentare i prodotti/servizi offerti. Rispettare le regole di corretto approccio professionale con il cliente. Applicare le tecniche di base di accoglienza e assistenza al cliente. Riconoscere le differenze tra i vari tipi di strutture ricettive, aziende ristorative e figure professionali coinvolte. Riconoscere le risorse ambientali storiche, artistiche e culturali del proprio territorio nella prospettiva del loro sfruttamento anche a fini turistici. Utilizzare le forme di comunicazione professionale di base per accogliere ed interagire con il cliente.	l'obiettivo prioritario di far acquisire allo studente le competenze di base attese a conclusione dell'obbligo di istruzione come utilizzare gli strumenti fondamentali per una fruizione consapevole del patrimonio territoriale e utilizzare e produrre testi multimediali.

VELLETRI, 11 GIUGNO 2020

La Docente
Capretto Elena