

# PROGRAMMA SVOLTO

ANNO SCOLASTICO 2019– 2020

**MATERIA:** ACCOGLIENZA TURISTICA

**CLASSE:** 2 B

**DOCENTE:** CAPRETTO ELENA

## ARGOMENTI TRATTATI

<b>Contenuti</b>	<b>TEMPI (I O II QUADRIMESTRE)</b>
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	<b>Primo quadrimestre</b>
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.	<b>Secondo quadrimestre</b>

<b>ABILITÀ DISCIPLINARI RAGGIUNTE</b>	<b>COMPETENZE ACQUISITE</b>
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