

**PROGRAMMA ACCOGLIENZA TURISTICA
CLASSE SECONDA H - A/S 2019/20
DOCENTE: CATIUSCIA SABADELLO**

UDA 6: LA COMUNICAZIONE SCRITTA IN ALBERGO

- LA COMUNICAZIONE SCRITTA E IL MENU
- LA CORRISPONDENZA ALBERGHIERA
- COME SI SCRIVE UNA LETTERA D'ALBERGO
- IL FAX E LA POSTA ELETTRONICA

UDA 7: LA PRENOTAZIONE

- LA FASE ANTE O PRENOTAZIONE
- LE TARIFFE E IL LISTINO PREZZI
- L'ITER DELLA PRENOTAZIONE
- LA PRENOTAZIONE DIRETTA
- LA PRENOTAZIONE INDIRETTA
- IL FOGLIO PRENOTAZIONI, IL VOUCHER E LA CAPARRA
- REGISTRARE E ARCHIVIARE LE PRENOTAZIONI

UDA 8: IL CHECK-IN

- L'ACCOGLIENZA DEL CLIENTE
- IL CHECK-IN DI UN CLIENTE CON PRENOTAZIONE
- I CLIENTI SENZA PRENOTAZIONE E I GRUPPI
- LE REGISTRAZIONI DI LEGGE

UDA 9: IL LIVE-IN

- L'ASSISTENZA ALL'OSPITE
- LA CUSTODIA VALORI
- IL CONTO D'ALBERGO
- LA GESTIONE DEI RECLAMI

UDA 10: IL CHECK-OUT

- LA PARTENZA DEL CLIENTE
- IL PAGAMENTO DEL CONTO
- L'EMISSIONE DEL DOCUMENTO FISCALE
- IL BACK OFFICE E LA GESTIONE DEI SOSPESI

ATTIVITA' CODOCENZA LINGUA FRANCESE:

- I REPARTI DELL'HOTEL
- LA PRENOTAZIONE
- DIALOGHI AL FRONT OFFICE
- RICHIESTA E FORNITURA DI INFORMAZIONI

ATTIVITA' CODOCENZA TIC:

- I PRODOTTI DEL PACCHETTO OFFICE

- COSTRUZIONE DI TABELLE PER MODULISTICA DI ALBERGO
- POWER POINT: CREAZIONE DI PRESENTAZIONI

UDA MENS SANA IN CORPORE SANO

IL DOCENTE:

Catiuscia Sabadello