



ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER I SERVIZI ALBERGHIERI E DELLA RISTORAZIONE

C.C.P.: 13704713

"Enrico Mattei"

Codice Fiscale: 83002560718

Telefax: 0039 884 702288

Località Macchia di Mauro - VIESTE

Tel.: 0884/708428

E-mail: info@ipssarvieste.info

Cod. Mecc.: FG RH 010002 (sede Centrale)

Sito web: www.ipssarvieste.info

FG VC 05000V (Convitto)

Programma di Laboratorio di Accoglienza Turistica (obiettivi minimi)

Classe III^a "Accoglienza Turistica"

Anno Scolastico 2016/2017

Prof. Tatalo Pasquale

Blocchi Tematici

1. Sviluppo ed approfondimento delle conoscenze e delle competenze acquisite nei due anni precedenti con l'utilizzo di un sistema informatizzato di gestione e contabilità alberghiera, per lo svolgimento delle varie operazioni dell'intero "ciclo cliente": fase ante, check-in, live-in, check-out, post.

- Arrivi clienti non prenotati;
- Arrivo clienti con prenotazione;
- Rapporti tra AdV ed albergo con fasi di prenotazioni;
- Arrivi di clienti tramite AdV con voucher di forfait, di deposito di riserva;
- Lista sospesi;
- Incassi sospesi e chiusura contabile.

BLOCCO TEMATICO 1 (Lavorare al front office)

MODULO 1 (Al front office)

- 1 Il ruolo del receptionist al front office
- 2 La prenotazione
- 3 Il check-in
- 4 Il live-in
- 5 Il check-out

BLOCCO TEMATICO 2 (La gestione della moderna azienda alberghiera)

MODULO 1 (L'apertura di un albergo)

- 1 L'azienda alberghiera
- 2 L'apertura di un albergo
- 3 La responsabilità dell'albergatore
- 4 La direzione generale d'albergo

MODULO 3 (Le agenzie di viaggi)

- 1 L'agenzia di viaggi
- 2 L'apertura di un'agenzia di viaggi
- 3 Il tour operator
- 4 L'agenzia dettagliante

MODULO 4 (I rapporti tra agenzia di viaggi e albergo)

- 1 La collaborazione tra albergo e agenzia di viaggi
- 2 Le tipologie di contratto
- 3 Il voucher
- 4 Casi professionali