



Programma svolto a. s. 2023/2024

Classe 2C / Indirizzo: **Enogastronomia**

Materia: Laboratorio Servizi di Accoglienza Turistica

Docenti: prof.ssa Veronica Danzi e prof.ssa Susanna Lupi (compresenza ITP lab. TIC)

L'elenco che segue è stato letto dal docente ai delegati della classe

Elenco dei contenuti

UdA 19.1: FASE ANTE: LA PRENOTAZIONE IN HOTEL

Ripasso del programma del primo anno - Prenotazione (verbale, scritta diretta e indiretta), sconti, supplementi, caparra, overbooking, cambi di prenotazione, cancellazioni, no show, waiting list, black list. Approfondimenti sulla caparra nei ristoranti stellati.

Modulistica: lettera commerciale, scheda di prenotazione e planning.

Lab: Google Documenti; realizzazione dei modelli relativi alla scheda di prenotazione, planning. Esercizi.

UdA 19.2: CHECK-IN

L'arrivo di un cliente (con prenotazione, senza prenotazione e i gruppi) - i voucher - check-in di un gruppo - Le registrazioni di legge

Modulistica: registro arrivi e partenze, room rack e tabella alfabetica, rooming list, modello Istat C/59

Lab.: Google Fogli - Libro arrivi e partenze, room rack e tabella alfabetica.

UdA 19.3: LIVE IN

Il soggiorno del cliente in albergo: assistenza all'ospite - I servizi dell'hotel - custodia valori.

Modulistica: pasto extra arrangemento - Maincourante.

Lab.: Google Documenti: Lettera commerciale.

Google Sites: creazione di un sito Internet (struttura ricettiva).

UdA 19.4: CHECK OUT

Chiusura del conto: ricevuta fiscale, fattura, metodi di pagamento.

Modulistica: fattura.

Lab.: Google Fogli: Maincourante - Fattura.

Cremona, 31 maggio 2024

Le docenti

Veronica Danzi, Susanna Lupi