ANNO SCOLASTICO	2024-2025
CLASSE	2 A
MATERIA	Laboratorio di Accoglienza Turistica
DOCENTE	Prof.ssa Giovanna Alabiso

ARGOMENTI SVOLTI

FRONT OFFICE E ROOM DIVISION
- I reparti e le risorse umane
- Il front office
- Il back office
- L'housekeeping

LA FASE ANTE: LA PRENOTAZIONE E IL PRE STAY
- Il booking in hotel
- La gestione delle prenotazioni
- Gli strumenti del booking
- Le tariffe
- Gli intermediari
- Il booking online
- Il pre-stay

LA FASE IN: IL CHECK-IN
- L'accoglienza degli ospiti
- Il check-in di un cliente con prenotazione
- Arrivi senza prenotazione e gestione del gruppo
- Le registrazioni di legge

LA FASE IN: IL LIVE-IN
- Il soggiorno dell'ospite
- Il servizio custodia valori
- Gli addebiti e il conto
- I reclami e la reputazione della struttura

LA FASE OUT: IL CHECK-OUT E IL POST STAY
- La partenza del cliente
- Il saldo del conto
- I documenti fiscali
- Il post stay

ESERCITAZIONI PRATICHE
- Decodifica del listino prezzi e calcolo del soggiorno in base ai giorni di permanenza – Compilazione del planning – Compilazione della lista arrivi e partenze – Redazione delle schedine alloggiati secondo la normativa vigente – Compilazione della lista addebiti – Intestazione e aggiornamento, compilazione del conto d'albergo– Calcolo del prezzo complessivo giornaliero e dell'importo totale del soggiorno – Introduzione al concetto di turismo accessibile e analisi delle relative buone pratiche.

EVENTUALI ARGOMENTI DI EDUCAZIONE CIVICA TRATTATI

EVENTUALI ARGOMENTI DEL CURRICOLO DIGITALE TRATTATI

EVENTUALI ARGOMENTI INERENTI LE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO TRATTATI

Menaggio, 09-06-2025

FIRMA DEGLI ALUNNI

FIRMA DOCENTE