

**PROGRAMMA FINALE DEL DOCENTE**

|  |  |
|--|--|
| <b>DOCENTE:</b> ANDREOTTA ARIANNA  | <b>DISCIPLINA:</b> ACCOGLIENZA TURISTICA |
| <b>ISTITUTO:</b> IPEOA   | <b>CLASSE</b> 2A                         |
| <b>MODULO 1</b>  |  |
| <p><b>IL CICLO CLIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'accoglienza del cliente e l'ospitalità;</li> <li>➤ I momenti dell'accoglienza;</li> <li>➤ Tipologie di clientela.</li> </ul> <p><b>FASE "ANTE:" LA PRENOTAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Processo operativo e fasi della prenotazione (accettazione, registrazione della prenotazione, archiviazione dei documenti);</li> <li>➤ Cancellazioni e no show;</li> <li>➤ Che cos'è l'overbooking;</li> <li>➤ La lista d'attesa (waiting list) e la lista "indesiderati" (black list).</li> </ul> |  |
| <b>MODULO 2</b>  |  |
| <p><b>FASE "IN": IL CHECK IN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accoglienza del cliente e assegnazione della camera;</li> <li>➤ Check in di cliente individuale con prenotazione;</li> <li>➤ Check in di cliente individuale senza prenotazione;</li> </ul> <p><b>ADEMPIMENTI DI LEGGE OBBLIGATORI:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificazione del cliente;</li> <li>➤ Autorizzazione al trattamento dei dati personali;</li> <li>➤ Notifica delle persone alloggiate</li> <li>➤ Registre e trascrizioni dei dati (rilevazione statistica)</li> </ul>      |  |
| <b>MODULO 3</b>  |  |
| <p><b>FASE "IN": IL LIVE-IN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il soggiorno (live-in)</li> <li>➤ Custodia e controllo delle chiavi;</li> <li>➤ Richieste di informazioni;</li> <li>➤ Servizi vari (servizio transfer, servizio bagagli, servizio sveglia, servizio messaggi e reperibilità, custodia degli oggetti dimenticati, esborsi di portineria).</li> </ul>   |  |
| <b>MODULO 4</b>  |  |
| <p><b>FASE "POST": IL CHECK OUT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preparazione del conto;</li> <li>➤ La tassa di soggiorno;</li> <li>➤ Presentazione del conto (lo scontrino elettronico e la fattura elettronica);</li> <li>➤ Modalità di pagamento (contante, bonifico, carte di pagamento, smart payment).</li> </ul>  |  |
| <b>MODULO 5</b>  |  |
| <p><b>EDUCAZIONE CIVICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empatici ed eco- sostenibili, gli hotel del futuro;</li> <li>➤ Reception per tutti: l'hotel accessibile (riferito alle persone diversamente abili).</li> </ul>  |  |

Il Docente

Gli allievi rappresentanti di classe



Cortina d'Ampezzo, lì 7 giugno 2023