

PROGRAMMA FINALE DEL DOCENTE

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

Il Docente

Gli allievi rappresentanti di classe



Cortina d'Ampezzo, lì 7 giugno 2023