



## I.I.S. "E. FERRARI" DI BATTIPAGLIA

### A.S. 2024/25 PROGRAMMA SVOLTO

DOCENTE	<b>CIUCCIO DONATELLA</b>		
INDIRIZZO	<b>PRIMO BIENNIO</b>		
DISCIPLINA	<b>LAB. ACC. TURISTICA</b>	CLASSE	<b>2<sup>A</sup> A</b>

MODULO	ARGOMENTI
Ripresa Argomenti del Primo Anno	Il Turismo, le imprese turistiche e non turistiche; le tipologie di strutture ricettive; la struttura alberghiera, l'organizzazione dell'albergo.
La Room Division	Organigramma e funzioni del Room Division Manager, Housekeeping, e Concierge Front Office: L'etica Professionale
Tecniche di comunicazione alberghiera	La Comunicazione verbale e non verbale - La Comunicazione al F.O. - La Comunicazione telefonica e scritta – La terminologia alberghiera: Le abbreviazioni e sigle
La fase ante	La Prenotazione Dalle informazioni al calcolo del prezzo Dalla proposta all'archiviazione Le variazioni della prenotazione
La fase Check in	Prima dell'arrivo del cliente L'arrivo del cliente I documenti di riconoscimento Dialoghi in fase di check in
La fase Live-in	I servizi del front office L'assistenza al cliente durante il soggiorno La contabilità clienti La gestione dei reclami
La fase Check out	Prima della partenza del cliente Alla partenza del cliente Dopo la partenza del cliente
Visione filmato didattico:	- Lo staff del F.O. - Viaggio sola
Simulazioni a piccoli gruppi	Dialogo alberghiero
Esercitazione pratica di L. A.T.:	La comunicazione alberghiera Il dialogo alberghiero e la lettera alberghiera

	<ul style="list-style-type: none"><li>- La fase Ante – La Fase in - La fase out</li><li>- Organizzazione Evento Ferrari 4.0 la ristorazione tra innovazione e sostenibilità</li><li>- Il Menu: 1 Antipasto, 2 primi piatti, 1 secondo con contorno, Dolce/frutta<ul style="list-style-type: none"><li>- Il menu di Natale</li></ul></li><li>- Prodotto multimediale per la valorizzazione storica, artistica, culturale, paesaggistica ed enogastronomica del proprio territorio<ul style="list-style-type: none"><li>- Welcome Card</li></ul></li><li>- Preparaz. cavalieri per organizzazione evento<ul style="list-style-type: none"><li>-Il conto del cliente</li></ul></li></ul>
--	---

**N.B.** L'attività di lavoro è stata realizzata in correlazione alle UDA interdisciplinari, secondo quanto previsto dalle attività progettuali per assi culturali ed inserite all'interno del relativo PFI.

Battipaglia, 07/06/2025

Firma docente



---