



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

A.S. 2024/25 PROGRAMMA SVOLTO

DOCENTE	CIUCCIO DONATELLA		
INDIRIZZO	PRIMO BIENNIO		
DISCIPLINA	LAB. ACC. TURISTICA	CLASSE	2[^] C

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. Cesare Ritz, il Grand Tour
La Room Division	La R. D., 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

	<p>La contabilità clienti La gestione dei reclami</p>
<p>La fase Check out</p>	<p>Prima della partenza del cliente Alla partenza del cliente Dopo la partenza del cliente</p>
<p>Visione filmato didattico:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lo staff del F.O. - Viaggio sola - Gestire la comunicazione - Ruolo e professioni del settore Ricevimento, Portineria, Back Office
<p>Simulazioni a piccoli gruppi</p>	<p>Dialogo alberghiero</p>
<p>Esercitazione pratica di L. A.T.:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La comunicazione alberghiera - Il dialogo alberghiero e la lettera alberghiera - La fase Ante – La Fase in - La fase out - Il Menu: 1 Antipasto, 2 primi piatti, 1 secondo con contorno, Dolce/frutta - Il menu di Natale - La welcome card - Prodotto multimediale per la valorizzazione storica, artistica, culturale, paesaggistica ed enogastronomica del proprio territorio - Il conto del cliente

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

