

Programma di Laboratorio di servizi di accoglienza turistica classe II sez. D

a.s.2023/24

*Prof. ssa CUTERI MARIA
Prof. ANTONIO ROMEO*

ELENCAZIONE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI

- ④ *Tecniche di prenotazione*
- ④ *La definizione di Room-Division*
- ④ *Le unità abitative*
- ④ *Il personale del servizio ai piani*
- ④ *Gli altri servizi: Lavanderia, Guardaroba, Stireria, Room Service*
- ④ *L'accoglienza del cliente*
- ④ *Gli adempimenti obbligatori*
- ④ *La modulistica non obbligatoria*
- ④ *Accoglienza di un cliente non prenotato*
- ④ *Accoglienza di un cliente prenotato*
- ④ *Accoglienza di un gruppo*
- ④ *I servizi del Front Office richiesti dalla clientela*
- ④ *Il Back Office*
- ④ *Il buono di consumazione*
- ④ *La maincourante*
- ④ *Il conto del cliente*
- ④ *La chiusura contabile*
- ④ *Preparazione, presentazione ed incasso del conto*
- ④ *I mezzi di pagamento*

Attività pratica operativa svolta presso il Laboratorio di Informatica

- ④ *Attività di Accoglienza Eventi*
- ④ *Alfabetizzazione Word ed Excel (formattazione testi; realizzazione di tabelle; lettere di informazione e prenotazione)*

- ④ *Planning*
- ④ *Modulo di prenotazione*
- ④ *Rooming List gruppi*
- ④ *Scheda di notificazione*
- ④ *Conto cliente*
- ④ *Emissione documento fiscale*

I Docenti

Maria Cuteri

Antonio ROMEO