

# *Programma di Laboratorio di servizi di accoglienza turistica classe II sez. F*

*a.s.2023/24*

*Prof. ssa CUTERI MARIA  
Prof. ANTONIO FROIO*

## *ELENCAZIONE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI*

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

## *Attività pratica operativa svolta presso il Laboratorio di Informatica*

- Ⓢ Attività di Accoglienza Eventi*
- Ⓢ 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 FROIO*