

Programma di Accoglienza Turistica svolto dalla classe 3C

A.S. 2023-2024

Modulo 0

Ripasso e approfondimento moduli Biennio
Test di ingresso

Modulo 1

L'Hospitality Management

- La gestione delle fasi del ciclo di vita del cliente
- Il ciclo cliente nelle imprese ricettive

- Fase Ante al Front Office
- Le informazioni alberghiere
- La comunicazione scritta -telefonica in albergo
- La comunicazione web
- Le informazioni cercate sul sito web
- Comunicare nel lavoro: L'etichette
- La prenotazione alberghiera: il contratto
- Il target di clientela: Motivazione del soggiorno
- Analisi dell'hotel /analisi della clientela
- Procedura e registrazione della prenotazione
- Tecniche di tutela dell'albergo
- La prenotazione garantita la cancellazione, la waiting list e l'overbooking
- Ricevuta per caparra
- La prenotazione dei gruppi organizzati
- L'intermediazione turistica
- Laboratorio (simulazioni con modulistica di reparto)
- Partecipazione ad Eventi

Modulo 2

- Il check-in
- L'arrivo del cliente
- Registrazione e trasmissione dati
- Informativa sul trattamento dei dati personali e welcome card
- Il cliente senza prenotazione-walk-in
- Simulazione con modulistica di reparto
- Le operazioni del dopo arrivo
- Apertura del conto cliente
- Simulazione con modulistica di reparto
- La comunicazione con gli altri reparti
- Il Live-in
- La contabilità clienti
- Il giornale D'albergo
- Buoni consumazioni extra
- Chiusura contabile
- Simulazione con modulistica di reparto

- Promozione e Tutela del Territorio
- Agenda 2030 e Turismo Sostenibile
- La valorizzazione turistica del territorio

- Laboratorio (Simulazioni con modulistica di reparto)
- La tutela della Salute e della sicurezza sul lavoro
- Corso sulla sicurezza
- Partecipazione ad eventi
- Attività Orientamento
- Attività PCTO
- Progetto Ebook

- Attività di compresenza con Arte e Territorio-

Docente Mungo Tina