



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001

E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

**PROGRAMMA SVOLTO  
A.S. 2017/2018**

<b>Materia:</b>	<b>ACCOGLIENZA TURISTICA</b>
<b>Classe:</b>	<b>III E ind. "Accoglienza Turistica"</b>
<b>Insegnante:</b>	<b>VIRGINIA GIROLAMI</b>
<b>Libro di testo:</b>	<b>"HOTEL ITALIA BUONGIORNO" - Secondo biennio – Ed. Le Monnier Scuola di F. Giani</b>

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
<b>BENVENUTI ALL'HOTEL ITALIA</b>	Presentazione e descrizione dell'hotel. Tipologia delle unità abitative. Il Quadro Camere. I servizi complementari. Il personale: cenni. La scheda tecnica dell'hotel Italia. Il listino tariffe. Calcolo supplementi e riduzioni. Esercitazioni pratiche: creazione di una Scheda Tecnica. Calcolo del soggiorno dell'ospite. Calcolo della ricettività alberghiera in hotel con ciclo operativo annuale e/o stagionale.
<b>LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI</b>	Il primo contatto tra cliente e struttura ricettiva. I contatti verbali. La richiesta scritta. La comunicazione scritta. Lettere commerciali. La PEC. Sigle e abbreviazioni commerciali CLIL: lettere commerciali e richieste di informazioni in lingua. Esercitazioni pratiche: dialoghi al Front Office.
<b>LA PRENOTAZIONE</b>	La prenotazione come contratto. L'imposta di soggiorno. Le tipologie di prenotazioni. La waiting list e l'overbooking. Esercitazioni pratiche: registrazione prenotazioni su software. Rooming List e Voucher: ripasso. CLIL: Dialoghi in lingua.
<b>4</b>	<b>IL CHECK-IN</b> Il cliente individuale prenotato. Gestire l'imprevisto. L'arrivo di un gruppo organizzato. L'arrivo del cliente non prenotato. Le registrazioni di legge del cliente individuale e del gruppo organizzato. La trasmissione dei dati alla PS. Gli adempimenti statistici: Il Mod. Istat C59:

		ripasso. CLIL: Dialoghi in lingua. Esercitazioni pratiche: simulazioni al Front Office.
<b>5</b>	<b>IL LIVE-IN</b>	I principali servizi accessori. Il servizio in sala e la proposta gastronomica. Assistenza al cliente nei diversi tipi d'albergo. Vigilanza sulla sicurezza dell'albergo: cenni. Il cambio camera. La custodia valori. La gestione dei reclami Esercitazioni pratiche: realizzazione e stampa Menu per i vari Banchetti della scuola. Front Office: creazione file archivio Strutture Ricettive di Piombino e Ristoranti locali.
<b>6</b>	<b>IL RECEPTIONIST e LO STILE DI SERVIZIO</b>	Ripasso sul ruolo del receptionist. Il Memorandum del perfetto receptionist. Il codice di servizio Statler. La figura di César Ritz. Film: "Viaggio sola" sul tema dell'ispettore in incognito, sullo stile di servizio e sulle varie figure professionali del team del Front Office.
<b>7</b>	<b>ESERCITAZIONI PRATICHE E VISITE AZIENDALI</b>	Servizio di Accoglienza svolto in innumerevoli eventi: Banchetti; Fiere del Turismo; Eventi di Natura sportiva; Cene di Gala; Eventi Enogastronomici di pregio; Competizioni Mondiali di Robotica; Workshop; Incontri culturali; Eventi culturali; come da prospetto ore di ASL. Visita delle strutture: Hotel Ariston ***; Hotel Phalesia***; Hotel Esperia ***; La sorgente Resort - Piombino. "Fonteverde Resort & Spa *****L" San Casciano dei Bagni (SI) Le alunne hanno svolto e stanno svolgendo attività pratiche presso molteplici aziende del territorio, accuratamente selezionate.
<b>8</b>	<b>ORE in COMPRESENZA con SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE</b>	Esercitazioni pratiche: Studio e ricerca on line sulle Vie del Vino della Costa degli Etruschi- Archivio cantine e calendario wine tasting.

Piombino, 7 giugno 2018

Firma Insegnante/i

---

 Firma Rappresentanti studenti
 

---



---