

PROGRAMMA SVOLTO DI "LABORATORIO ACCOGLIENZA TURISTICA"

CLASSE III F - indirizzo Accoglienza turistica

MODULO1- IL FRONT OFFICE

U.D.1- Reparti e staff- Il mondo del front office - Le figure professionali del front office.

U.D.2- I contatti interni ed esterni del front office- Lo scambio di informazioni con i reparti dell'albergo- I rapporti con le banche- I rapporti con gli uffici postali- i rapporti con le agenzie di viaggio, gli uffici turistici e di pubblica sicurezza.

MODULO2- LA COMUNICAZIONE

U.D.1- La comunicazione verbale e non verbale- La comunicazione verbale- La comunicazione non verbale

U.D.2- Le altre vie della comunicazione: telefono e lettera- Gli elementi della comunicazione telefonica- La comunicazione scritta: la lettera

MODULO3- LA FASE DI PRENOTAZIONE

U.D.1- La fase preliminare alla prenotazione- Dalle informazioni al contratto di prenotazioni- Metodi e tipi di prenotazioni- I prezzi in albergo e la terminologia della fase della prenotazione.

U.D.2- L'accettazione e la prenotazione- Come l'addetto al booking svolge la prenotazione- Situazione particolare.

MODULO4- LA FASE DI CHECK-IN

U.D.1- L' accoglienza e la prima fase operativa- L'importanza di una buona accoglienza- La fase operativa del check-in

U.D.2- La fase finale del check-in e gli obblighi di legge- L'accoglienza- La compilazione della modulistica di reparto- Gli obblighi di legge.

MODULO5- L'ASSISTENZA AL SOGGIORNO

U.D.1- Il soggiorno- L'assistenza all'ospite- La trasmissione e l'elaborazione dell'informazioni.

U.D.2- La modulistica della fase di soggiorno- La modulistica per i consumi della ristorazione- La modulistica del front office.

MODULO6- IL CHECK-OUT

U.D.1- La gestione dei pagamenti- Presentazione ed emissioni del conto- I mezzi di pagamento.

U.D.2- Le commissioni per le agenzie e la fase della partenza- La gestione delle commissioni per le agenzie- La gestione della fase di partenza.

MODULO7- LE IMPRESE DI VIAGGI

U.D.1- L'organizzazioni delle imprese di viaggi- I canali distributivi- Le funzioni degli operatori dei canali distributivi.

U.D.2.- Le caratteristiche delle agenzie di viaggio- L'agenzia di viaggio- I rapporti tra imprese di viaggi e alberghi- I contratti.

LABORATORIO: SUDDIVISIONE DELLA CLASSE IN DUE GRUPPI: FRONT DESK (SIMULAZIONE DEI VARI CASI AL RICEVIMENTO E DIALONGHI IN LINGUE,EMISSIONI FATTURA E RIC. FISCALI ALLA CASSA, BUONI DI SCARICO DELLE VARIE CONSUMAZIONI AL BAR, PORTINERIA, CENTRALINO) BACK OFFICE (MENÙ DEL GIORNO, VARI EVENTI, BROCHURE, WELCOM CARD, USO DEL PROGRAMMA DI GESTIONE SOLUZIONE HOTEL, INTERO CICLO CLIENTE.