

MATERIA: LABORATORIO DI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

PROGRAMMA PER CONTENUTI

CLASSE: TERZA a.s. 2022-2023

LIBRO DI TESTO: Nuovo Hotel Italia 3

Autori: Giani, D'Amico, De Rinaldis.

Unità 1. Pre- experience - richiesta di informazioni

1. La richiesta di informazioni
2. Rispondere a una richiesta di informazioni

Unità 2. Pre-experience: booking

1. La prenotazione diretta
2. Tecniche di gestione della prenotazione diretta
3. La prenotazione indiretta
4. La registrazione della prenotazione indiretta

Unità 3 Experience: check in

1. L'accoglienza degli ospiti
2. Le procedure di check in al front office
3. Le procedure di check in al back office

Unità 4 Experience: live in

1. I servizi del front office
2. I servizi degli altri reparti e i rapporti con il front office
3. La contabilità clienti

Unità 5 Post – experience: check out e post check out

1. Il check out
2. La contabilità nel post check out
3. I rapporti con i clienti dopo la partenza

APPROFONDIMENTI

Il territorio

- Analisi del territorio dal punto di vista culturale e turistico
- Principi di ecosostenibilità
- L'offerta turistica integrata ed ecosostenibile nel territorio

Gli eventi

- La programmazione e la realizzazione di un evento
- Utilizzo di strumenti digitali per la produzione grafica di inviti e brochure promozionali

La professione

- Prepararsi adeguatamente all'esperienza di PCTO
- Redigere correttamente la relazione finale di PCTO