



*Ministero dell'Istruzione,
dell'Università e della Ricerca*

I.I.S. "E. FERRARI" DI BATTIPAGLIA

PROGRAMMA DI "LAB. DEI SERV. DI ACC. TUR."

ANNO SCOLASTICO 2018/2019 CLASSE II E

PROF. VITOLO FABIO

Unità di Apprendimento N°6 :

Il ciclo cliente e la prenotazione.

1. Servizi alberghieri e listino prezzi: Arrangiamenti- Calcolo giorni di pernottamento;
2. Il ciclo cliente: fase ante o prenotazione; La fase di check-in o arrivo del cliente; Live-in o assistenza del cliente; Il check-out o fase di partenza del cliente; La percentuale di occupazione delle camere;
3. Definizione del termine prenotazione; Tipologie-caratteristiche- Fasi- Schede;
4. La caparra confirmatoria in fase di prenotazione alberghiera;
5. La waiting list e la tecnica dell'overbooking;
6. La Modulistica della prenotazione;
7. L'assegnazione della camera;

Unità di Apprendimento N°7:

Arrivo e soggiorno del cliente.

1. La fase di check-in: Arrivo del cliente-Operazioni di check-in- Accoglienza del cliente- Carta di benvenuto- Gestione di gruppi;
2. Registrazioni obbligatorie: Scheda di notificazione- Modello ISTAT C/59- Modulo consenso trattamento dati personali;
3. Le altre operazioni di check: Registrazioni arrivi e partenze- Lista arrivi- Quadro camere o room-rack- Scheda cliente- Tabella alfabetica;
4. La fase Live-in: Il soggiorno del cliente-Vigilanza e sicurezza dei locali- Custodia valori-bagagli; Assistenza del cliente e cambio valuta-Corrispondenza-Transfer-Sveglia- Esborsi- Informazioni;

Unità di Apprendimento N° 8:

Partenza del cliente-

1. La contabilità d'albergo: Il conto albergo-Il giornale d'albergo- Buoni di cons.- La chiusura contabile e la quadratura;
2. La partenza del cliente: Il check-out ed operazioni preliminari- Fattura- Ricevuta fiscale- IVA- Imposta soggiorno;
3. Il Pagamento del conto: Contanti- Carte di credito- Assegni- Assegni Int.- mancato pagamento;
4. Post check-out: La gestione dei sospesi- Il registro sospesi- Sospesi e AdV- Voucher La prima nota, libro cassa e registro corrispettivi- Il servizio post vendita;

Unità di Apprendimento N°9:

Le Agenzie di Viaggi ed il rapporto con gli albergatori.

1. Le Agenzie di viaggi;
2. L'apertura di una Agenzia di viaggi;
3. Il Tour operator;
4. L'agenzia dettagliante;
5. Il Contratto di viaggio;
6. Le tipologie di contratti;
7. Il Voucher;
8. Contratti di collaborazione tra albergatori ed agenzie di viaggi.

GLI ALUNNI

IL PROFESSORE

PROF. VITOLO FABIO
