



**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE PROFESSIONALE
ANNESSO AL CONVITTO NAZIONALE STATALE "R. Bonghi"**

sezioni associate: I.P.S.S.A.R. - I.P.I. ARTIGIANATO – I.P. SERVIZI.COMM.

**PROGRAMMA SVOLTO
a.s. 2019/2020**

ISTITUTO: Convitto Nazionale "R. Bonghi" LUCERA
INDIRIZZO: **IPSSAR**
CLASSE: **Seconda** SEZIONE: **F**
DISCIPLINA: **Laboratorio dei servizi di Accoglienza turistica**
DOCENTI: **Catanese Filomena** (1+1 in presenza con TIC)
Severo Marco Tullio (1 ora in presenza con Lab. Acc. Tur.)

QUADRO ORARIO: (N. ore settimanali nella classe): **1+1 in presenza con TIC**

	Conoscenze
Modulo 2: La comunicazione professionale Unità 2: La comunicazione in hotel Unità 3: La gestione dei reclami	<ul style="list-style-type: none">- Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.- Elementi di base di vendita e assistenza clienti.- Tecniche di comunicazione professionale.

	Conoscenze
Modulo 4: La prenotazione Unità 1: La prenotazione (fase "ante") Unità 2: Il front office nella fase "ante"	<ul style="list-style-type: none">- Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.- Le operazioni del ciclo cliente.- Tecniche elementari di prenotazione e strutture ricettive nel comparto italiano.

	Conoscenze
Modulo 7: Il ciclo cliente nelle agenzie di viaggi Unità 1: I servizi turistici singoli	<ul style="list-style-type: none">- Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale.- Linguaggio tecnico e tecniche di accoglienza nelle AdV.- Elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.

	Conoscenze
Modulo 5: Il check in e il live in Unità 1: Il check in (la fase "in") Unità 2: Il front office nel check in	<ul style="list-style-type: none">- La modulistica alberghiera elementare.- Gli elementi di comunicazione professionale applicata alla vendita e all'assistenza clienti.- Le operazioni del ciclo cliente.- Gli elementi di base di vendita e assistenza clienti.- Il conto cliente.

Esercitazioni pratiche:

- La corrispondenza alberghiera: lettera, fax ed e-mail con il programma di scrittura word.
- Saper compilare al computer la modulistica della fase ante check-in.
- Role play: dialoghi con il cliente per informazioni sull'albergo, prenotazione, check in e problem solving.
- Saper calcolare l'importo totale del soggiorno.
- Saper compilare al computer la modulistica della fase check-in.
- Saper realizzare un menu ed un factsheet con il programma Publisher.
- Saper utilizzare internet per ricercare informazioni sul territorio e realizzare semplici itinerari turistici.

Lucera, 10 giugno 2020

I docenti

Prof.ssa Filomena Catanese

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi
e per gli effetti dell'art. 3, c. 2 D.lgs. n. 39/93

Prof. Marco Tullio Severo

Firma autografa sostituita a mezzo stampa ai sensi
e per gli effetti dell'art. 3, c. 2 D.lgs. n. 39/93