



**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 compresenza con TIC)  
Severo Marco Tullio (1 ora in compresenza con Lab. Acc. Tur.)

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

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

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

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

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

### **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