

# LABORATORIO DI SERVIZI DI RICETTIVITA' ALBERGHIERA

## Classe: I

### **Modulo 1: Il turismo**

- La terminologia turistica
- L'evoluzione storica del fenomeno turistico
- Le tipologie di turismo
- I bisogni e la domanda turistica
- I beni e l'offerta turistica
- Le risorse naturalistiche e i parchi
- Le località d'arte e d'interesse turistico

### **Modulo 2 : Le strutture ricettive e la legislazione turistica**

- La classificazione delle strutture ricettive
- Le tipologie di strutture ricettive
- Le tipologie di aziende ristorative
- Le strutture ricettive semoventi
- Il resort
- La legislazione turistica italiana

### **Modulo 3: I servizi e l'organizzazione dell'hotel**

- L'albergo: caratteristiche e spazi operativi
- Le camere d'albergo
- La ristorazione e i servizi complementari

### **Modulo 4: Promozione del proprio territorio**

- I parchi regionali in sicilia:
- Parco dell'Etna
- Parco dell'Alcantara
- Parco delle Madonie
- Parco dei monti Sicani
- Le riserve naturali e marine

### **Modulo 5: La gestione della prenotazione ( Laboratorio pratico)**

- La prenotazione
- La scheda di prenotazione
- Il planning
- La lista delle prenotazioni
- La ricevuta di caparra

### **Modulo 6 : La gestione del check in ( Laboratorio pratico)**

- L'arrivo del cliente
- La lista arrivi
- La scheda di notificazione
- La rooming list

### **Modulo 7 : La comunicazione in Hotel**

- La comunicazione
- La comunicazione al Front office
- La comunicazione telefonica
- La comunicazione scritta

## Classe: II

### **Modulo 1: Il front office e il back office**

- Il reparto del sorriso
- Lo staff del front e del back office
- L'etica professionale
- Le norme di comportamento
- L' housekeeping

### **Modulo 2: Definizione, processo e fasi della prenotazione**

- Il ciclo cliente
- L'iter della prenotazione
- Le fasi della prenotazione
- Le tariffe e il listino prezzi
- La prenotazione diretta
- La prenotazione indiretta
- Il foglio prenotazione, il voucher e la caparra
- Registrare e archiviare la prenotazione

### **Modulo 3 : Cambi, cancellazioni e tecniche occupazionali**

- I cambi di prenotazione
- I no show
- La tecnica dell'overbooking
- La Waiting list
- La black list

### **Modulo 4: La tipologia delle prenotazioni**

- Elementi tipologici della prenotazione
- La prenotazione al banco
- La prenotazione telefonica
- Le prenotazioni scritte

### **Modulo 5 : L'accoglienza del cliente e il servizio di ospitalità**

- La gestione dell'incontro con il cliente
- L'accoglienza

### **Modulo 6 : La gestione del check in**

- L'arrivo del cliente
- La lista arrivi
- Il libro arrivi e partenze
- Il room rack
- Le registrazioni imposte dalla legge

### **Modulo 7 : Il live in**

- Vigilanza sulla moralità e sulla sicurezza dell'albergo
- Custodia e controllo e delle chiavi
- Il conto albergo
- La custodia valori
- Servizio e custodia bagagli

### **Modulo 8 : Il check out**

- La partenza del cliente
- La presentazione del conto