

**Istituto D'Istruzione Superiore "Danilo Dolci"**  
**Partinico**

**IPSEOA**

**Materia: LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA**  
**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