



Programma svolto a. s. 2023/2024

Classe 2A / Indirizzo: **Enogastronomia**

Materia: Laboratorio Servizi di Accoglienza Turistica

Docenti: prof.ssa Veronica Danzi e prof. Domenico Boncoddo (compresenza ITP lab.TIC)

L'elenco che segue è stato letto dal docente ai delegati della classe

Elenco dei contenuti

UdA 19.1: FASE ANTE: LA PRENOTAZIONE IN HOTEL

Ripasso del programma del primo anno – Prenotazione (verbale, scritta diretta e indiretta), sconti, supplementi, caparra, overbooking, cambi di prenotazione, cancellazioni, no show, waiting list, black list. Approfondimenti sulla caparra nei ristoranti stellati.

Modulistica: lettera commerciale, scheda di prenotazione e planning.

Lab.: immagini e wordart - esercizi scheda di prenotazione.

UdA 19.2: CHECK-IN

L'arrivo di un cliente (con prenotazione, senza prenotazione e i gruppi) – i voucher – check-in di un gruppo – Le registrazioni di legge

Modulistica: registro arrivi e partenze, room rack e tabella alfabetica, rooming list, modello Istat C/59

Lab.: lettera commerciale, libro arrivi e partenze

UdA 19.3: LIVE IN

Il soggiorno del cliente in albergo: assistenza all'ospite – I servizi dell'hotel – custodia valori.

Modulistica: pasto extra arrangiamento – Maincourante.

Lab.: planning – formule (sconti)

UdA 19.4: CHECK OUT

Chiusura del conto: ricevuta fiscale, fattura, metodi di pagamento.

Modulistica: fattura.

Lab.: La brigata di cucina (planning ristorante)

Cremona, 31 maggio 2024

I docenti

Veronica Danzi, Domenico Boncoddo