



Programma svolto  
a. s. 2021/22

Classe: 2BR

Materia: Laboratorio servizi ricettività alberghiera

Docente: Enedina Viva

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

Elenco dei contenuti

Esercizi sul calcolo della capacità ricettiva dell'albergo.

Esercizi sul calcolo del periodo medio di soggiorno.

Esercizi sul calcolo dei pernottamenti.

**Ciclo cliente.**

La fase Ante;

La fase In;

La fase post.

**Fase ante.**

La prenotazione alberghiera.

Gli elementi della prenotazione.

Il contratto d'albergo e di pensione.

I prezzi (tariffe a prezzo pieno e a prezzo scontato).

Definizione, processo e fasi della prenotazione;

Cambi, cancellazioni l'overbooking, la waiting list e la black list.

Le varie tipologie di prenotazione.

La prenotazione dal punto di vista operativo;

Compilazione di modulistica.

Calcolo della commissione al netto e al lordo d'IVA spettante all'ADV.

**Il check-in.**

L'accoglienza del cliente e la gestione del check-in;

Gli strumenti del check-in (la lista degli arrivi, il registro arrivi e partenze, la Key card, il room rack, la tabella alfabetica). Il check-in per clienti individuali con prenotazione, senza prenotazione, gruppi.

Studio e compilazioni moduli obbligatori scheda di notifica modello ISTAT C59.

Quando si chiede il pagamento anticipato.

**Il live-in.**

Il soggiorno dell'ospite;

Le richieste d'informazioni.

Custodia delle chiavi con differenza tra chiave tradizionale e chiave magnetica.

La gestione della corrispondenza sia per il cliente che per l'albergo.

Il servizio custodia bagagli studio dell'art. 1784 del C.C.

Custodia degli oggetti dimenticati.

Il servizio sveglie.

Gli esborsi di portineria.

Modulistica di reparto.

**Il check-out.**

La contabilità del cliente;

Emissione del conto d'albergo e relativa fattura o ricevuta fiscale.

Calcolo dell'imponibile e dell'IVA.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA RICERCA  
**ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE STATALE**  
**LUIGI EINAUDI** - Via Leonida Bissolati, 96 - 26100 CREMONA  
Cod. Mec. CRIS00600T - Cod.Fiscale 80003440197 - Tel. 0372 458053/54 - Fax 0372 23238  
Web: [www.einaudicremona.edu.it](http://www.einaudicremona.edu.it) - e-mail: [info@einaudicremona.it](mailto:info@einaudicremona.it) - [cris00600t@pec.istruzione.it](mailto:cris00600t@pec.istruzione.it)



I buoni di servizio.

La maincourante compilazione e relativa chiusura e quadratura.

Il mancato pagamento.

La gestione dei sospesi. modulistica di reparto.