

   <p>CERTIFICAZIONE AGENZIA FORMATIVA n. 34423/0001/UK/It</p>	 <p>ISTITUTO STATALE D'ISTRUZIONE SUPERIORE "R. DEL ROSSO - G. DA VERRAZZANO" Via Panoramica, 81 - 58019 - Porto S. Stefano (GR) Telefono +39 0564 812490/0564 810045 Fax +39 0564 814175 C.F. 82002910535 (GRIS00900X)</p>	  <p>CERTIFICATO N. 5010014484</p>
<p>Sito web: www.daverrazzano.it e-mail: gris00900x@istruzione.it - segreteria@daverrazzano.it Posta elettronica certificata: segreteria@pec.daverrazzano.it - gris00900x@pec.istruzione.it</p>		

Scuola: IPE – ORBETELLO

DISCIPLINA: LABORATORIO DEI SERVIZI DI RICETTIVITA' ALBERGHIERA

DOCENTE: PROF.SSA PORCELLI DESIREE'

CLASSE: 2A

A.S. 2023 - 2024

PROGRAMMAZIONE

Modulo	Argomento	Contenuti
1	<i>Il mondo del Front-office</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Il reparto del Front office • Il ciclo del cliente • La comunicazione orale • La comunicazione scritta
2	<i>La fase ante al front office</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Le informazioni alberghiere • Tariffe e arrangiamenti • Le prenotazioni alberghiere • Tecniche di tutela dell'albergo
3	<i>Le prenotazioni indirette</i>	<ul style="list-style-type: none"> • L'intermediazione turistica • Le prenotazioni di agenzia • La prenotazione dei gruppi organizzati
4	<i>Il check-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> • L'arrivo del cliente • L'accoglienza dei diversi tipi di clienti
5	<i>Il live-in</i>	<ul style="list-style-type: none"> • I servizi del front office • Il servizio ristorazione • La contabilità clienti
6	<i>Il check-out e il post check-out</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Il check-out • Il post check-out