

## PROGRAMMA SVOLTO

### CLASSE IV

#### DISCIPLINA: Lab. Accoglienza Turistica

### 1. PROGRAMMA SVOLTO PER UDA INTERDISCIPLINARI

#### UDA di Ripasso

##### La gestione della fase post

La chiusura del conto;  
L'emissione del documento fiscale ( documento commerciale o fattura);  
L'IVA sui servizi alberghiero e lo scorporo;  
I mezzi di pagamento;  
La customer satisfaction;  
La gestione della fase post check out;  
La gestione del check out con il software di gestione alberghiera.

#### UDA N° 1

##### Un corretto stile di vita

I servizi degli altri reparti e i rapporti con il front office.  
Il food and beverage;  
I servizi ristorativi;  
Il ristorante;  
I momenti del servizio di ristorazione alberghiera;  
Il menu;  
La caffetteria;  
Il bar;  
Il Banqueting;  
Il room service;  
L'informatizzazione nella ristorazione alberghiera.

#### UDA N° 2

##### Cultura, economia e ambiente

Guest relationship Management

Le tipologie della clientela:

- I criteri di classificazione della clientela;
- I clienti leisure e business;
- I gruppi;
- I clienti speciali.

La guest relation

- Il ruolo del front office e la cultura “ospite centrica”;

- Tecniche di guest relation al Front Office.

### **UDA N° 3**

**Cambiamenti delle abitudini e dei valori nel tempo e nello spazio.** Il package tour:

- La promozione del territorio;
- Il package tour, i tour operator e i tour organizer;
- I servizi del package tour (viaggio, transfer; soggiorno; visite, escursioni ed attività esperienziali);
- I costi del package tour, il mark up, il prezzo di vendita;
- Il B.E.P.;
- Nuovi trend del turismo:
- Il turismo sostenibile;
- Il turismo responsabile;
- Gli itinerari turistici;;
- La distribuzione e commercializzazione del prodotto alberghiero.

### **UDA N° 4**

**Cittadinanza attiva e responsabile**

L'Organizzazione degli eventi

Gli eventi:

- Le caratteristiche generali;
- Gli organizzatori professionali degli eventi;
- La località e la sede dell'evento;
- Il personale;
- La promozione.

Gli eventi nelle strutture alberghiere:

- La domanda dei servizi congressuali;
- Gli eventi aziendali;
- Le tipologie di evento (per la comunicazione interne ed esterna);
- Il listino delle tariffe;
- I momenti del servizio di ristorazione congressuale;
- I rapporti con il committente;
- Gli aspetti organizzativi (il programma, il contratto, il calendario, caratteristiche e allestimento delle sale, attrezzature, intrattenimento, servizio di alloggio e ospitalità, sicurezza).

Erice, 09/06/2023