


Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 1 di 3	I.I.S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO	Versione 05 aprile 2023	

ANNO SCOLASTICO	2022-2023
CLASSE	2^A
MATERIA	ACCOGLIENZA TURISTICA
DOCENTE	CERLIANI VALENTINA

IL CHECK-IN

- L'arrivo del cliente
- L'accoglienza e la registrazione
- La scheda per la dichiarazione delle generalità
- Il modulo di consenso
- Le operazioni del dopo arrivo

L'ACCOGLIENZA DEI DIVERSI TIPI DI CLIENTI

- Il cliente senza prenotazione
- Il cliente con prenotazione
- Il gruppo

IL LIVE-IN


- I servizi del front office
- L'assistenza ai clienti
- La sicurezza dei clienti

IL SERVIZIO RISTORAZIONE

- Il front office e i reparti della ristorazione
- La contabilità clienti
- I moduli per tenere la contabilità
- Il conto

CHECK-OUT E POST CHECK-OUT

- Prepararsi alla partenza degli ospiti
- La preparazione e l'emissione del conto
- Il pagamento del conto
- I mezzi di pagamento
- I documenti fiscali
- La ricevuta fiscale e la fattura fiscale
- Il momento dei saluti
- Il post check-out
- I rapporti con i clienti dopo la partenza
- I conti sospesi
- La fidelizzazione

Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 2 di 3	I.I.S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO	Versione 05 aprile 2023	

IL MENU

- Le tipologie di Menu
- La stesura del Menu

IL VOUCHER

- Definizione di voucher
- Tipologie di voucher
- Esercitazioni pratiche: piano alberghiero, voucher, preventivo, calcolo delle provvigioni e scorporo dell'IVA.

EVENTUALI ARGOMENTI DI EDUCAZIONE CIVICA / CURRICOLO DIGITALE TRATTATI

UDA INTERDISCIPLINARE 1° QUADRIMESTRE: Le vie del gusto

UDA INTERDISCIPLINARE 2° QUADRIMESTRE: I colori degli alimenti

Menaggio, 8 giugno 2023

FIRMA DEGLI ALUNNI

En. Romit
Lucia Perone Perone

FIRMA DOCENTE

[Firma]