



ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE
"Di Poppa-Rozzi"
Via F. Barnabei, 2
Teramo



Cod. Fisc. 80003110675 tel.Pres. 0861/248215 Segr.0861/247248 Fax:0861/243136

Web: www.iisdipopparozzi.it e-mail: info@iisdipopparozzi.it

P.E.C.: teis00800n@pec.istruzione.it Istituzionale: 0teis00800n@istruzione.it

Programma svolto di laboratorio dei servizi di accoglienza CLASSE 3B ANNO SCOLASTICO 2016/1017

Scheda di ripasso:

1. l'albergo oggi
2. il front-office
3. la comunicazione in albergo
4. tariffe e arrangiamenti alberghieri
5. la fase ante
6. la room division
7. la fase check-in
8. la fase live-in
9. la fase check-out

Prepariamo l'accoglienza:

1. la richiesta di informazioni alberghiere
2. la corrispondenza alberghiera
3. la prenotazione

L'arrivo del cliente:

1. l'accoglienza del cliente individuale
2. l'accoglienza di un gruppo organizzato

Il soggiorno del cliente:

1. i servizi offerti alla clientela
2. la tenuta della contabilità clienti

La partenza del cliente:

1. la preparazione e la chiusura del conto
2. il pagamento del conto
3. i documenti fiscali

La ristorazione:

1. la ristorazione oggi
2. la gestione economica del settore ristorazione
3. la creazione del menu

Teramo, 14 novembre 2016

Il docente

prof. Mario Di Vincenzo