

LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA
Docente: Mirandola Cinzia
Programma svolto nell'anno scolastico 2025/26
Classi 4 C

Accoglienza

- Presentazione della disciplina
- Norme di accesso ai laboratori e rispetto delle attrezzature

Il ciclo cliente

- **Fase ante:**
 - Le principali operazioni del booking,
 - Le prenotazioni alberghiere, caratteristiche e modalità operative
 - Gli strumenti: il planning e il foglio prenotazione
 - Glossario
- **Il check-in:**
 - L'arrivo del cliente individuale prenotato e non
 - L'arrivo dei gruppi (cenni)
 - Registrazioni obbligatorie per legge: schedina di notificazione e modulo consenso dati, accesso dei minori in albergo
 - La welcome card e la key card
 - Il circolo virtuoso dell'accoglienza
 - L'apertura del conto
- **Il live-in:**
 - Il soggiorno del cliente e la ricerca delle informazioni
 - La "guest satisfaction"
 - Il reclamo

La web reputation

- Definizione
- Utilizzo nel settore turistico alberghiero
- Esercitazioni applicative

Le statistiche:

- Le rilevazioni statistiche
- Le statistiche di movimento e di reddito
- Calcoli percentuali ed utilizzo

Tecnica professionale

- La capacità ricettiva
- La durata del soggiorno
- Le tariffe d'albergo, simulazione
- Determinazione del prezzo concordato e del costo soggiorno
- Esercitazioni applicative e simulazioni di casi.

Ed. Civica

- La sostenibilità nel turismo
- Le strutture ricettive sostenibili in Toscana

PCTO

- Preparazione e monitoraggio della classe, in attività di Alternanza Scuola lavoro dal 25/05/2026 al 27/06/2026

Utilizzo principali motori di ricerca per ricerche on line e della piattaforma Classroom dell'Istituto.

Il docente

Prof.ssa Cinzia Mirandola

Gli Allievi

Detto programma è stato visionato ed approvato dagli allievi il