

ANNO SCOLASTICO 2025/26

DOCENTE: STEFANO ALTERIO

MATERIA: Laboratorio di Accoglienza Turistica

CLASSE: 3/4SER

PROGRAMMA SVOLTO :

Modulo 1: Le strutture ricettive

- Definizione di struttura ricettiva
- Tipologie di strutture:
 - Alberghi
 - Bed & Breakfast
 - Ostelli
 - Resort e villaggi turistici
- Differenze tra strutture alberghiere ed extralberghiere
- Normativa di base nel settore turistico-ricettivo

Modulo 2: Classificazione degli hotel

- Sistemi di classificazione (stelle)
- Criteri di assegnazione delle stelle
- Standard qualitativi e servizi minimi richiesti
- Differenze tra hotel di lusso, business e budget
- Classificazione internazionale

Modulo 3: I servizi e l'organizzazione dell'hotel

- Servizi principali:
 - Alloggio
 - Ristorazione
 - Servizi accessori (spa, palestra, transfer, ecc.)
- Organizzazione interna:
 - Direzione
 - Reparti operativi
- Organigramma dell'hotel
- Ruoli e responsabilità del personale

Modulo 4: Front Office e Back Office

- Definizione e funzioni del Front Office
- Attività principali:
 - Accoglienza clienti
 - Gestione prenotazioni
 - Customer care
- Definizione e funzioni del Back Office
- Coordinamento tra i reparti
- Importanza della collaborazione interna

Modulo 5: La comunicazione in hotel

- Comunicazione verbale e non verbale
- Comunicazione con il cliente
- Tecniche di ascolto attivo
- Gestione dei reclami
- Comunicazione interculturale

Modulo 6: La comunicazione scritta in albergo

- Email professionali
- Lettere e comunicazioni formali
- Conferme di prenotazione
- Preventivi e offerte
- Registro e documentazione interna

Modulo 7: La prenotazione

- Tipologie di prenotazione:
 - Diretta
 - Indiretta (agenzie, OTA)
- Fasi della prenotazione
- Conferma, modifica e cancellazione
- Overbooking
- Strumenti informatici (PMS)

Modulo 8: Il Check-in

- Procedure di accoglienza
- Registrazione del cliente
- Documenti richiesti
- Assegnazione della camera
- Informazioni iniziali al cliente

Modulo 9: Il soggiorno (Live in)

- Assistenza durante il soggiorno
- Gestione richieste del cliente
- Servizi aggiuntivi

- Customer satisfaction
- Problem solving

Modulo 10: Il Check-out

- Procedure di uscita
- Verifica dei servizi usufruiti
- Gestione del pagamento
- Raccolta feedback cliente
- Saluto e fidelizzazione

Modulo 11: Il conto d'albergo

- Struttura del conto
- Voci di addebito:
 - Pernottamento
 - Extra (ristorante, minibar, servizi)
- Modalità di pagamento:
 - Contanti
 - Carte
 - Fatturazione
- Emissione ricevuta/fattura
- Controllo e chiusura contabile

Obiettivi formativi

- Comprendere il funzionamento di una struttura alberghiera
- Acquisire competenze operative di front e back office
- Sviluppare capacità comunicative professionali
- Gestire il cliente in tutte le fasi del soggiorno

Siena,

(Prof.Stefano Alterio)