

Istituto di Istruzione Superiore - Morcone

SEDE IPSAR COLLE SANNITA

Prof. FASANO ANTONIO materia RICEVIMENTO classe 2A

PROGRAMMAZIONE DISCIPLINARE

n. 2 ore settimanali di lezione della disciplina RICEVIMENTO a.s. 2004/05

Competenze disciplinari

1. Definire e pianificare le fasi delle operazioni da compiere sulla base delle istruzioni ricevute e del sistema di relazioni
2. Conoscere i reparti e i compiti del personale
3. Essere in grado di utilizzare correttamente il linguaggio tecnico di settore e conoscere il momento che caratterizza in check- out

MODULO: IL CICLO CLIENTE

UNITA' DIDATTICHE	Contenuti	Abilità/Capacità	Tempi <i>n. h dal/al</i> oppure <i>n. h intero</i> <i>a.s.</i>
Le fasi della prenotazione	Operazioni di booking	Conoscenza e abilità nelle relazioni con gli altri	5 ORE
La tipologia delle prenotazioni	Operazioni di check-in	Saper eseguire bene le varie registrazioni	5 ORE
Accoglienza cliente	Operazioni di check-in	Accogliere il cliente e assegnazione camera	5 ORE
Assistenza cliente durante il soggiorno	Tutte le fasi del live in	Saper eseguire tutte le registrazioni imposte dalla legge	5 ORE

MODULO: LA FASE POST

UNITA' DIDATTICHE	Contenuti	Abilità/Capacità	Tempi <i>n. h dal/al</i> oppure <i>n. h intero</i> <i>a.s.</i>
La preparazione del conto	Compilare la modulistica: il buono, la maincourante	Saper effettuare le registrazioni contabili	10 ORE
Presentazione del conto	La ricevuta fiscale	Essere in grado di utilizzare il linguaggio tecnico di settore	8 ORE
Modalità di pagamento	Il contante, gli assegni, le carte di pagamento, il voucher	Conoscere e utilizzare in modo corretto i mezzi di pagamento di cui può disporre il cliente	8 ORE