



Member of  
the association of  
European Hotel and  
Tourism Schools

**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO  
PER I SERVIZI DI ENOGASTRONOMIA E OSPITALITA' ALBERGHIERA  
- ISTITUTO ALBERGHIERO MOLFETTA -**

*Sede Centrale: Istituto Apicella - Corso Fornari, 1 ~ 70056 Molfetta ~ Tel. 080/3345078- Fax 080/3342308*

*Sede succursale: Via Giovinezza - s.s. 16 località 1^ cala ~ 70056 Molfetta ~ Tel. 080/3341896- Fax 080/3351364*

*C.F. 93249230728 ~ Cod. Istituto BARH04000D*

[www.alberghieromolfetta.it](http://www.alberghieromolfetta.it) [BARH04000D@istruzione.it](mailto:BARH04000D@istruzione.it)

[Istituto accreditato presso la Regione Puglia – settore Formazione Professionale – per la Formazione Superiore, per la Formazione Continua, per l'Area Svantaggio](#)

**Laboratorio di ACCOGLIENZA TURISTICA  
PROGRAMMA per alunni con GIUDIZIO SOSPESO A.S. 2020/2021  
CLASSE II**

**CONTENUTI DISCIPLINARI**

*Modulo n. 1 “La fase ante del ciclo cliente”*

U.D. n. 1 La prenotazione e le varie tipologie

1.1 Concetto di prenotazione - prenotazioni dirette e indirette – prenotazioni individuali e di gruppo 1.2

Variazione e cancellazione della prenotazione 1.3 No show

*Modulo n. 2 “Il check in”*

U.D. n. 1 La registrazione del cliente

1.1 La scheda di notifica alloggiati 1.2 La privacy 1.3 Il modello ISTAT C/59

*Modulo n. 3 “Il live in”*

U.D. n.1 I servizi offerti all'ospite durante il soggiorno in albergo.

*Modulo n. 4 “Il check out”*

U.D. n. 1 L'emissione del documento fiscale (fattura e ricevuta fiscale) e le modalità di pagamento.