



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
Istituto di Istruzione Superiore "L. Cossa" - PAVIA  
Viale Necchi, 5 - Tel: 0382 33422  
Succursale: Viale Montegrappa, 26 – Tel: 0382575182  
email: [pvis01200g@istruzione.it](mailto:pvis01200g@istruzione.it) - [pvis01200g@pec.istruzione.it](mailto:pvis01200g@pec.istruzione.it)

**INDIRIZZO:** SERVIZI DELL'ENOGASTRONOMIA E DELL'OSPITALITA' ALBERGHIERA – **Accoglienza Turistica**

**MATERIA:** LINGUA INGLESE

**LIBRO DI TESTO**

**AUTORI:** Adele Zenni

**TITOLO:** A Lovely Stay

**CASA EDITRICE:** Hoepli

**ARGOMENTI:**

Approfondimento grammaticale: si richiede la conoscenza delle principali strutture grammaticali e funzioni comunicative.

LET'S MEET HOSPITALITY AND THE HOSPITALITY SEGMENTS

Hospitality

May I help you?

Accommodation

Here you are

HOTELS

Hotel rates, rooms, services and facilities

The hotel organisation

I hope I've been helpful!

THE GUEST CYCLE. PRE-ARRIVAL

Reservations

Reserving a room

**[www.iiscossapavia.edu.it](http://www.iiscossapavia.edu.it)**

Codice Meccanografico IIS: PVIS01200G – IPSCT: PVRC01201E – ITI: PVTF012014 – Serale: PVRC01251X  
Codice Fiscale 96077960183- Codice Univoco UF9L6W



**Ministero dell'Istruzione e del Merito**  
Istituto di Istruzione Superiore "L. Cossa" - PAVIA  
Viale Necchi, 5 - Tel: 0382 33422  
Succursale: Viale Montegrappa, 26 – Tel: 0382575182  
email: [pvis01200g@istruzione.it](mailto:pvis01200g@istruzione.it) - [pvis01200g@pec.istruzione.it](mailto:pvis01200g@pec.istruzione.it)

Written Communication

THE GUEST CYCLE. ARRIVAL

The arrival of a guest

The check-in process

Welcoming guests

THE GUEST CYCLE. OCCUPANCY

The guest's stay

The main courante

The guest come first!

DEPARTURE

Billing

The post check-out

Customer Satisfaction

Customer Loyalty

**[www.iiscossapavia.edu.it](http://www.iiscossapavia.edu.it)**

Codice Meccanografico IIS: PVIS01200G – IPSCT: PVRC01201E – ITI: PVTF012014 – Serale: PVRC01251X  
Codice Fiscale 96077960183- Codice Univoco UF9L6W