



Ministero dell'Istruzione - Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia  
**Istituto Professionale di Stato per i Servizi "GRAZIELLA FUMAGALLI"**

Via della Misericordia, 4 - 23880 CASATENOVO (LC)

TEL. 039 9205385 PEO: [lcr02000l@istruzione.it](mailto:lcr02000l@istruzione.it) PEC: [lcr02000l@pec.istruzione.it](mailto:lcr02000l@pec.istruzione.it)

C.F. 94024420138 Sito Web: [www.istitutograziellafumagalli.edu.it](http://www.istitutograziellafumagalli.edu.it) C.M. LCRC02000L C.U. UFG6KN

## **LABORATORIO di ACCOGLIENZA TURISTICA**

Docenti: Miceli Valentina, Ingrasciotta Denise

### **QUINQUENNIO**

### **PRIMO ANNO**

<b>Unità</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Obiettivi minimi</b>
<b><u>BENVENUTI NEL MONDO DELL'ACCOGLIENZA</u></b> 1. L'arte dell'accoglienza 2. Lavorare nel turismo	-Le principali figure professionali del settore e le prospettive per il futuro. -Che cosa significa essere dei professionisti.	-Conoscere la terminologia dell'accoglienza, il termine front office e le competenze professionali del receptionist.

3. Il laboratorio scolastico		
<p><b><u>UNITÀ 1</u></b> <b><u>IL TURISMO</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fare turismo oggi</li> <li>2. Turismo e mercato turistico</li> <li>3. Il sistema turistico italiano</li> <li>4. La destinazione turistica</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Le principali tipologie di turisti e relative forme di turismo</li> <li>- Il concetto di turismo sostenibile</li> <li>-La valorizzazione della destinazione turistica</li> <li>-L'evoluzione degli usi e dei costumi enogastronomici del territorio di appartenenza</li> <li>-Tecniche di base per la realizzazione di prodotti e servizi dell'ospitalità alberghiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le principali forme di turismo</li> <li>- Conoscere i bisogni delle varie tipologie di turista</li> <li>-Conoscere le tecniche di base per la presentazione di prodotti enogastronomici, servizi di accoglienza e beni culturali tipici del territorio di appartenenza</li> </ul>
<p><b><u>UNITÀ 2</u></b> <b><u>LE IMPRESE RICETTIVE</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le tipologie di strutture ricettive</li> <li>2. La classificazione: Indagare il sistema di classificazione alberghiera del proprio territorio</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Le principali tipologie di offerte turistiche integrate</li> <li>-Le principali strutture ricettive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conoscere le caratteristiche principali delle varie strutture ricettive</li> </ul>
<p><b><u>UNITÀ 3</u></b> <b><u>L'ALBERGO OGGI</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elementi di organizzazione della struttura ricettiva</li> <li>-L'organizzazione del lavoro, i ruoli e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conoscere gli spazi operativi di un albergo</li> </ul>

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'albergo</li> <li>2. Organizzazione e reparti</li> <li>3. Capire l'organizzazione e il ruolo del personale dei diversi reparti</li> <li>4. Il reparto piani: Conoscere il reparto housekeeping</li> </ol>	<p>le gerarchie dei diversi settori professionali</p>	<p>-Conoscere le attrezzature, i reparti, i compiti e i responsabili del settore front office</p>
<p><b><u>UNITÀ 4</u></b> <b><u>IL MONDO DEL FRONT OFFICE</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il reparto front office</li> <li>2. Il ciclo cliente: Individuare le fasi del ciclo cliente</li> <li>3. La comunicazione al front office</li> <li>4. La comunicazione orale</li> <li>5. La comunicazione scritta</li> </ol>	<p>-Concetti di base della comunicazione verbale e non verbale nelle diverse situazioni. -Tecniche di base per la comunicazione professionale applicata alla vendita dei servizi e all'assistenza clienti.</p>	<p>-Conoscere le principali forme di saluto e benvenuto -Conoscere i concetti basilari della comunicazione verbale e non verbale utilizzando le forme di saluto e benvenuto -Conoscere la trasmissione dei messaggi tramite l'uso della parola scritta.</p>
		<p>-</p>

<b><u>SECONDO ANNO</u></b>		
<b><u>UNITÀ 5 E 6</u></b> <b><u>PRE EXPERIENCE: LA RICHIESTA DI INFORMAZIONI E LA PRENOTAZIONE</u></b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il primo contatto tra cliente e albergo</li> <li>2. Tariffe e arrangiamenti</li> <li>3. Le prenotazioni alberghiere Le attività degli addetti al booking</li> <li>4. La gestione delle prenotazioni Gestire le prenotazioni dirette</li> <li>5. Le prenotazioni indirette Gestire le prenotazioni indirette</li> <li>6. Le prenotazioni dei gruppi organizzati: Gestire le prenotazioni dei gruppi</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le informazioni alberghiere</li> <li>- Tariffe e arrangiamenti</li> <li>- Le prenotazioni alberghiere</li> <li>- Tecniche di tutela dell'albergo</li> <li>- L'intermediazione turistica</li> <li>- Le prenotazioni di agenzia</li> <li>- Le prenotazioni dei gruppi organizzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Conoscere i principali processi organizzativi, produttivi e gestionali di settore</li> <li>- Distinguere le principali operazioni relative al front-desk e back office</li> </ul>

<p><b><u>UNITÀ 7</u></b>  <b><u>EXPERIENCE: IL CHECK-IN</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'arrivo del cliente</li> <li>2. L'accoglienza dei clienti</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'arrivo del cliente</li> <li>- L'accoglienza dei diversi tipi di clienti</li> </ul>	<p>-Conoscere le operazioni relative alla fase check-in</p>
<p><b><u>UNITÀ 8</u></b>  <b><u>EXPERIENCE: IL LIVE-IN</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. I servizi del front office</li> <li>2. Il servizio di ristorazione</li> <li>3. Gestire le procedure di live-in</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I servizi del front office</li> <li>- Il servizio ristorazione</li> <li>- La contabilità clienti</li> </ul>	<p>-Conoscere le operazioni relative alla fase live-in</p>
<p><b><u>UNITÀ 9</u></b>  <b><u>IL CHECK-OUT E LA FASE POST CHECK-OUT</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il check-out</li> <li>2. Il post check-out:  Gestione della post experience</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il check-out</li> <li>- Il post check-out</li> </ul>	<p>-Conoscere le operazioni relative alle fasi check-out e post check out</p> <p>-Conoscere le principali tipologie dei documenti contabili: le loro caratteristiche e le procedure per l'elaborazione e la registrazione</p>

## **TERZO ANNO**

<b><u>UNITA' 0</u></b> <b><u>Schede di recupero e consolidamento</u></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il sistema turistico</li><li>- Le imprese turistiche</li><li>- La Classificazione delle strutture Alberghiere</li><li>- L'albergo</li><li>- L'organizzazione di un albergo</li><li>- Le varie tipologie di target</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- -Conoscere le principali differenze tra i vari tipi di strutture ricettive.</li><li>- -Conoscere le interazioni tra ospitalità, enogastronomia ed economia.</li><li>- -Conoscere le differenze tra le varie imprese di viaggio e turismo.</li><li>- -Conoscere le principali forme di turismo</li><li>- -Conoscere i bisogni delle varie tipologie di turista</li></ul>
<b><u>UNITA' 1</u></b> <b><u>PRE-EXPERIENCE:</u></b> <b><u>RICHIESTA INFORMAZIONI</u></b>  <ul style="list-style-type: none"><li>- La Richiesta di informazioni</li><li>- Rispondere a una richiesta di informazioni</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Il primo contatto tra cliente e struttura ricettiva</li><li>- La presenza online dell'hotel</li><li>- I contatti diretti con l'albergo</li><li>- Il ruolo del front office</li><li>- La risposta orale</li><li>- La risposta scritta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere i principali processi organizzativi, produttivi e gestionali di settore</li><li>- -Distinguere le principali operazioni relative al front-desk e back office</li><li>- Conoscere le principali tecniche di risposta ad una richiesta di informazione sia orale che scritta</li></ul>

<p><b><u>UNITA' 2</u></b>  <b><u>PRE-EXPERIENCE:</u></b>  <b><u>BOOKING</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prenotazione diretta</li> <li>- Tecniche di gestione della prenotazione diretta</li> <li>- La prenotazione indiretta</li> <li>- La registrazione della prenotazione indiretta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il valore contrattuale della prenotazione</li> <li>- La gestione della prenotazione diretta</li> <li>- La prenotazione del cliente individuale</li> <li>- La prenotazione del gruppo organizzato</li> <li>- La gestione del lead time</li> <li>- La gestione dei clienti abituali</li> <li>- Strumenti di autotutela dell'albergo</li> <li>- Le tecniche di upselling, downselling e upgrade</li> <li>- Gli intermediari turistici</li> <li>- Le agenzie di viaggi</li> <li>- Altri intermediari online</li> <li>- I rapporti tra l'agenzia e l'azienda alberghiera</li> <li>- Le forme di contratto</li> <li>- La provvigione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le principali tipologie di prenotazione</li> <li>- Conoscere le operazioni relative alla prenotazioni dirette e indirette e le operazioni di registrazioni ad esse connesse</li> </ul>
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La prenotazione corporate</li> <li>- La prenotazione con provvigione</li> </ul>	
<p><b><u>UNITA' 3: EXPERIENCE:</u></b> <b><u>CHECK IN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accoglienza degli ospiti</li> <li>- Le procedure di check-in al front office</li> <li>- Le procedure di check-in al back office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prepararsi ad accogliere l'ospite</li> <li>- L'accoglienza dell'ospite</li> <li>- Le tecniche di vendita</li> <li>- L'arrivo del cliente con prenotazione</li> <li>- L'arrivo del cliente senza prenotazione</li> <li>- L'arrivo del gruppo organizzato</li> <li>- Le operazioni preliminari</li> <li>- La registrazione del cliente individuale</li> <li>- La registrazione del gruppo organizzato</li> <li>- La registrazione del cliente di agenzia</li> <li>- Il check-in on line</li> <li>- La trasmissione dei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le procedure relative alla fase check-in per i clienti individuali, con e senza prenotazione, e per i gruppi.</li> </ul>

	<p>dati all' autorità di pubblica sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli adempimenti statistici</li> <li>- L' apertura del conto</li> <li>- I tabulati di controllo</li> <li>- Le comunicazioni agli altri reparti</li> </ul>	
<p><b><u>UNITA' 4:</u></b> <b><u>EXPERIENCE:LIVE IN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I servizi del front office</li> <li>- I servizi degli altri reparti e i rapporti con il FO</li> <li>- La contabilità clienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I servizi offerti dall'albergo</li> <li>- I servizi del FO: l'assistenza alla clientela</li> <li>- I servizi del FO: la vigilanza</li> <li>- Il Food &amp; Beverage</li> <li>- L' housekeeping</li> <li>- Il wellness</li> <li>- Le pratiche di outsourcing</li> <li>- Il questionario di gradimento dei servizi alberghieri</li> <li>- La registrazione degli extra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le principali tecniche per fornire un' assistenza professionale e personalizzata ai clienti che soggiornano in albergo</li> <li>- Conoscere le procedure per la registrazione degli addebiti del conto cliente</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il giornale d'albergo</li> </ul>	
<p><b><u>UNITA' 5</u></b>  <b><u>POST-EXPERIENCE:</u></b>  <b><u>CHECK-OUT E POST</u></b>  <b><u>CHECK-OUT</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il check-out</li> <li>- La contabilità nel post check-out</li> <li>- I rapporti con i clienti dopo la partenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prepararsi al check out</li> <li>- I servizi per il cliente in partenza</li> <li>- Tecniche di vendita al check out</li> <li>- L'emissione del conto</li> <li>- L'incasso del conto</li> <li>- Il momento dei saluti</li> <li>- La chiusura contabile</li> <li>- La gestione dei conti sospesi</li> <li>- La customer loyalty</li> <li>- I rapporti con il singolo cliente</li> <li>- I rapporti con l'utenza web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le operazioni relative alle fasi check-out e post check out</li> <li>- Conoscere le principali tipologie dei documenti contabili: loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione</li> <li>- Conoscere le tecniche di fidelizzazione</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- LA NORMATIVA SULLA SICUREZZA</li> <li>- Il Decreto Legislativo N° 81 Del 2008</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli obblighi del lavoratore in materia di sicurezza</li> <li>- La segnaletica per la sicurezza</li> <li>- I principali fattori di rischio in un albergo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i principi fondamentali per garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, al fine di evitare infortuni nell'ambiente lavorativo</li> </ul>

## QUARTO ANNO

<p>- <b><u>UNITA' 0</u></b> <b><u>Schede di recupero e consolidamento</u></b></p> <p>- L PACCHETTO TURISTICO</p> <p>- La Costruzione Del Pacchetto Turistico</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Le fasi : la scheda tecnica</li><li>- Le caratteristiche dei pacchetti turistici</li><li>- Il pacchetto su misura: il programma di viaggio</li><li>- Il pacchetto turistico a catalogo</li><li>- Il programma di viaggio: l'itinerario</li><li>- Il modello ASTOI</li><li>- I Voucher</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere e distinguere gli elementi fondamentali di un pacchetto turistico.</li><li>- Conoscere le principali regole per la produzione di un pacchetto turistico</li></ul>
<p><b><u>UNITA' 1</u></b> <b><u>GUEST RELATIONSHIP MANAGEMENT</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- I criteri di classificazione della clientela</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conoscere le principali tipologie di target</li><li>- Conoscere le principali tecniche di gestione del turista</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le tipologie di clientela</li> <li>- La guest relation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I clienti leisure e business</li> <li>- I gruppi</li> <li>- I clienti speciali</li>   <li>- Il ruolo del front office e la cultura “ospite-centrica”</li> <li>- Tecniche di guest relation al front office</li> </ul>	
<p><b><u>UNITA' 2:</u></b> <b><u>L'ORGANIZZAZIONE DEGLI EVENTI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli eventi</li> <li>- Gli eventi nelle strutture alberghiere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli eventi: caratteristiche generali</li> <li>- Gli organizzatori professionali di eventi</li> <li>- La domanda dei servizi congressuali</li> <li>- Gli eventi aziendali</li> <li>- L'organizzazione di eventi in albergo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le diverse tipologie di evento</li> <li>- Conoscere l'evento come strumento di comunicazione e organizzazione</li> <li>- Conoscere i passaggi fondamentali per l'organizzazione di un evento</li> </ul>
<p><b><u>UNITA' 3: L'IMPRESA RICETTIVA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'albergo e l'organizzazione delle risorse umane</li> <li>- Le aggregazioni nel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementi di gestione</li> <li>- Il personale: un fattore strategico</li> <li>- i principali modelli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le principali forme giuridiche adatte alle imprese turistico-alberghiere</li> <li>- Conoscere l'organigramma delle varie imprese turistiche</li> </ul>

<p>settore alberghiero</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le nuove forme di ospitalità</li> </ul>	<p>organizzativi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le forme di aggregazione delle strutture alberghiere</li> <li>- Le catene alberghiere</li> <li>- Il management contract</li> <li>- La joint venture</li> <li>- Altre forme di aggregazione</li> <li>- La regolamentazione delle strutture ricettive</li> <li>- L'ospitalità agrituristica</li> <li>- L'ospitalità diffusa</li> <li>- I condhotel</li> <li>- Le locazioni brevi e il fenomeno AIRBNB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere i diritti e gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore.</li> <li>- Conoscere le caratteristiche delle principali catene alberghiere e le varie forme di affiliazione commerciale</li> <li>- Conoscere le caratteristiche delle nuove strutture ricettive</li> </ul>
<p><b><u>UNITA' 4 - IL TURISMO TERRITORIALE</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione turistica e promozione del territorio</li> <li>- Turismo e risorse enogastronomiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organizzazione turistica nazionale e territoriale</li> <li>- Turismo e territorio</li> <li>- La qualità delle destinazioni turistiche</li> <li>- La promozione turistica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le caratteristiche della destinazione turistica: le risorse naturali e culturali, servizi e strutture.</li> <li>- Conoscere le principali tecniche di valorizzazione del territorio.</li> <li>- Conoscere gli aspetti fondamentali del turismo enogastronomico</li> <li>- Conoscere i principali piatti e i prodotti tipici italiani.</li> </ul>

	<p>del territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le risorse enogastronomiche</li> <li>- Il turismo enogastronomico</li> <li>- L'enoturismo</li> <li>- L'ecoturismo</li> <li>- Le esperienze enogastronomiche</li> <li>- Gli itinerari enogastronomici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conoscere le procedure per la creazione di itinerari finalizzati alla valorizzazione del territorio in base alle richieste del cliente</li> </ul>
--	--	--

## QUINTO ANNO

<p><b><u>UNITA' 1 – IL TURISMO</u></b></p> <p>1. Il turismo moderno</p> <p>2. Turismo e diritto</p> <p>3. Turismo e diversità</p>	<p>-L'evoluzione del turismo moderno</p> <p>-Il turismo del XXI secolo</p> <p>Il turismo e la Costituzione</p> <p>La regolamentazione del turismo</p> <p>-L'incontro tra diversità nel turismo</p> <p>-Il turismo culturale inclusivo</p>	<p>-Conoscere l'evoluzione del turismo.</p> <p>-Conoscere le principali norme che regolamentano il settore turistico-alberghiero.</p>
---	---	---

<p><b><u>UNITA' 2- PROGETTAZIONE E AVVIO DELL'IMPRESA RICETTIVA</u></b></p> <p>1. Diventare imprenditori dell'ospitalità 2. Il business model 3. L'apertura dell'impresa</p>	<p>-L'attitudine imprenditoriale -L'idea imprenditoriale -Il prodotto alberghiero</p> <p>-Dall'idea imprenditoriale al business model -Le forme giuridiche di impresa -L'imprenditoria femminile -La registrazione dell'impresa -La sicurezza in azienda</p>	<p>-Conoscere gli adempimenti da assolvere per avviare un'impresa ricettiva</p>
<p><b><u>UNITA' 3 - IL MARKETING IN HOTEL</u></b></p> <p>1. Marketing e turismo  2. Il marketing analitico e strategico  3. Il marketing operativo</p>	<p>-Il marketing -Il mercato turistico -Il marketing turistico</p> <p>-Le attività di marketing -Il marketing analitico -Il marketing strategico</p> <p>-Il marketing mix -Il modello delle sette P</p>	<p>-Conoscere le principali strategie di marketing. - gli elementi principali del marketing plan -Conoscere le principali tecniche di comunicazione al front office</p>

<p>4.Il marketing Plan</p> <p>5.Il marketing al front office</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Il modello delle sei C</li> <li>-Il controllo dei risultati</li> <li>-Dal business plan al marketing plan</li> <li>-La stesura del marketing plan</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Il turista di oggi</li> <li>-L'addetto al front office di oggi</li> <li>-La comunicazione al front office</li> <li>-Le tecniche di vendita al front office</li> </ul>	
<p><b><u>UNITA' 4 -IL MARKETING TERRITORIALE</u></b></p> <p>1.Marketing e territorio</p> <p>2.Il piano di marketing territoriale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-I fondamenti del marketing territoriale</li> <li>-Il marketing territoriale analitico</li> <li>-Il marketing territoriale strategico</li> <li>-Il marketing territoriale operativo</li> </ul>	<p>-Conoscere le principali differenze tra le varie tipologie di marketing.</p>
<p><b><u>UNITA' 5 - IL MARKETING DIGITALI PER L'HOTEL E IL TERRITORIO</u></b></p> <p>1.Il web e il digital marketing</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Il digital marketing e i suoi strumenti</li> <li>-La web reputation</li> <li>-La strategia di marketing digitale</li> </ul>	<p>-Conoscere il Web Social Marketing</p>



2.Certificazioni e marchi di qualità alberghiera	-I marchi di qualità	
--	----------------------	--

**NOTA PER GLI ALUNNI BES/DSA/DA PER LA DISCIPLINA “LABORATORIO SERVIZI ACCOGLIENZA TURISTICA”:**

Le verifiche scritte/ le interrogazioni orali della disciplina laboratorio servizi accoglienza turistica sono per obiettivi minimi, pertanto non si prevedono ulteriori semplificazioni alle verifiche/compiti in classe/interrogazioni; Ulteriori semplificazioni saranno apportate solo agli alunni DA con programmazione differenziata

**CHECK-LIST DIVISA - GRIGLIA LABORATORIO DI ACCOGLIENZA TURISTICA  
INDICATORE 1:**

**“Aspetto e cura della persona - Cura e completezza della divisa”**

<u>Vestiti</u>	OK	Annotazioni
Calze gambaletti color carne		
Camicia bianca		
Cintura nera (se in uso)		
Canottiera spalla larga o maglietta bianca		
Pantaloni neri		
Reggiseno bianco/color carne		
Scarpe nere		
Foulard /ascot		

<b><u>Accessori</u></b>	OK	Annotazioni
Libro		
Quaderno		
Penna		
Elastici per capelli e mollette fermacapelli		

<b><u>La mia persona</u></b>	OK	Annotazioni
Capelli in ordine		
Mani e unghie (no smalto se non trasparente o neutro)		
Trucco (leggero o assente)		
Piercing no		
Tatuaggi no		
Orecchini (no pendenti o cerchi grandi, no doppi buchi alle orecchie) PER GLI UOMINI: NO ORECCHINI		
Bocca in ordine (denti lavati)		
Deodorante per ascelle (mettilo al mattino dopo lavato)		

