

I.P.S.S.E.O.A. R.A. Costaggini –Rieti
Programma svolto
Anno scolastico 2019/2020
Laboratorio di servizi di accoglienza turistica
1 E

Prof.ssa Lucia Ottaviani

1° Blocco tematico

Promuovere il Turismo nel proprio Territorio

- La terminologia turistica
- Le tipologie di turismo
- I bisogni e la domanda turistica
- I beni e l'offerta turistica
- Le risorse naturalistiche e i parchi
- Le località d'arte e d'interesse turistico
- Laboratorio: Presentiamo il nostro territorio

2° Blocco tematico

La comunicazione in hotel

- La comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale
- La comunicazione al front office
- La comunicazione scritta: la lettera commerciale
- L'empatia e l'assertività
- La comunicazione telefonica (cenni)
- Laboratorio: esercitazione al front office

3° Blocco tematico

Le strutture ricettive

- I criteri di classificazione delle strutture ricettive
- La tipologia delle strutture ricettive
- Laboratorio: classifichiamo una struttura ricettiva

4° Blocco tematico

I servizi e l'organizzazione dell'hotel

- L'albergo: caratteristiche e spazi operativi
- Le camere d'albergo
- La ristorazione e i servizi complementari
- Laboratorio: costruiamo il nostro albergo
- UdA: La vita in albergo

Programma svolto in DAD

5° Blocco tematico

Il front office e il back office

- Il Front-office e le sue figure professionali
- Le fasi del ciclo cliente
- La postazione di lavoro al Front-office: il bancone unico e il bancone sdoppiato

Rieti, 3 giugno 2020

Gli alunni

Il docente

