

## Laboratorio Servizi di accoglienza turistica

Prof.ssa Lucia Ottaviani

### Programma svolto

a.s. 2021/2022

#### Classe I C

##### 1. 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. Le strutture ricettive

- *La classificazione delle strutture ricettive*
- *La tipologia delle strutture ricettive*
- *La tipologia di aziende ristorative*
- *Le strutture ricettive semoventi*
- *Il resort*
- *Laboratorio: classifichiamo una struttura ricettiva*

##### 3. I servizi e l'organizzazione dell'hotel

- *L'albergo: caratteristiche e spazi operativi*
- *Le camere d'albergo*
- *La ristorazione e i servizi complementari*
- *L'organigramma*
- *L'housekeeping*
- *Laboratorio: costruiamo il nostro albergo (uda interdisciplinare "la Vita in albergo")*

##### 4. La comunicazione in hotel

- *La comunicazione*
- *La comunicazione al front office*
- *L'empatia e l'assertività*
- *La comunicazione telefonica*
- *Laboratorio: esercitazione al front office*

##### 5. Il front office e il back office

- *Il reparto del sorriso*
- *Lo staff del front e del back office*
- *L'etica professionale*
- *Le norme di comportamento*
- *Laboratorio: l'organizzazione del front office*

Gli alunni

Rieti, 06/06/2022.

*Cristiano Monaco*  
*Lionora Sorcioni*

IL docente  
Lucia Ottaviani

*Lucia Ottaviani*