

**PROGRAMMAZIONE SVOLTA E  
PIANO DI INTEGRAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI  
DOCENTE AMBRA ROSSI  
MATERIA  
LABORATORIO SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA  
CLASSE 1 SEZIONE D**

✓ **PROGRAMMAZIONE SVOLTA IN PRESENZA:**

**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
- Laboratorio: costruiamo il nostro albergo (UDA LA VITA IN ALBERGO).

✓ **ARGOMENTI SVOLTI DURANTE IL PERIODO DI SOSPENSIONE DELLE LEZIONI, PER EMERGENZA COVID-19, ATTRAVERSO LA DIDATTICA A DISTANZA:**

**4. 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
- Lavori su Class room: lo staff del front office e un front office speciale.

**5. La comunicazione in hotel**

- La comunicazione
- La comunicazione al front office
- La comunicazione telefonica
- Lavori su Class room: l'email, la lettera, il fax, la comunicazione telefonica in hotel.

**6. Le fasi del soggiorno cliente**

- Introduzione dell'argomento
- La simbologia delle camere e gli arrangiamenti alberghieri.

✓ **ARGOMENTI DA SVOLGERE E OBIETTIVI DI APPRENDIMENTO DA CONSEGUIRE O DA CONSOLIDARE PER LA CLASSE, A PARTIRE DAL MESE DI SETTEMBRE:**

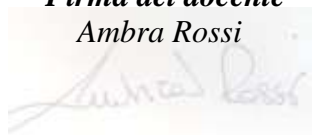
**Laboratorio: la comunicazione verbale e non verbale, telefonica e scritta in ambito alberghiero.**

**Laboratorio: l'organizzazione del front office**

**Laboratorio: Tecniche basilari relative alla prenotazione alberghiera.**

*Firma del docente*

*Ambra Rossi*

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ambra Rossi', is written over a light-colored rectangular background.