

**Programma svolto**

**Anno scolastico 2021/2022**

**Laboratorio Servizi di accoglienza turistica**

**Classe 1F**

**Docente Ambra Rossi**



**Contenuti disciplinari:**

**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

**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: presentazione struttura ricettiva semovente.

**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).

**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
- Laboratorio: 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
- Laboratorio: la comunicazione scritta e telefonica in hotel.

**6. Le fasi del soggiorno cliente**

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

\*\*\*

Rieti li, 08.06.2022

Prof.ssa

Ambra Rossi

Gli Alunni