

I.P.S.S.E.O.A.
"RANIERI – ANTONELLI - COSTAGGINI"
RIETI

Programma di Accoglienza Turistica

Docente: Micheli Federica

Classe: 1G

A.S.: 2021/2022

Libro di testo: Benvenuti da Noi Plus - Paramond

Ore settimanali: 2 h

- Modulo 1 - Turismo e Territorio: Definizione di Turismo, Tipologie di Viaggiatori, Tipologie di Turisti, Flussi Turistici*, Le Motivazioni del Viaggiare*, Tipologie di Turismo*, Beni, Bisogni e Servizi Turistici*, Domanda ed Offerta Turistica*, Il Mercato Turistico*, Le Risorse Naturalistiche, Località D'Arte, Tipologie di Itinerario Turistico, Conoscere e promuovere il Proprio Territorio*, Le Professioni Turistiche e Dell'Accoglienza*.

- Modulo 2 - Le Strutture Ricettive: Classificazione delle Strutture Ricettive*, Procedura per Ottenere le Stelle, Tipologie di Strutture Ricettive* (Alberghiere, Paralberghiere, Extralberghiere, All'aperto, Di Mero Supporto) Strutture Ricettive Semoventi*, il Resort, Strutture Ricettive del Proprio Territorio, Costruisci il tuo Hotel*, Gli Hotel più Strani del Mondo*.

- Modulo 3 - UDA TECNICA - Servizi e Organizzazione dell'Hotel: Caratteristiche e Spazi Operativi di un Albergo*, Tipologie e Arredamento delle Camere D'Albergo*, La Ristorazione Alberghiera, i Servizi Complementari. L'organigramma e la Room Division*, Front Office e Housekeeping, Piano Camere/Movimento del Giorno, Funzioni e Locali dell'Housekeeping, Il personale dell'Accoglienza e il Personale dell'Housekeeping*, Gestione e Lavaggio della Biancheria D'Albergo. Realizzazione 3D dell'arredamento di una Camera D'albergo* L'organigramma del tuo Albergo*.

- Modulo 4 - UDA TECNICA - Front Office e Back Office: Il Reparto del Sorriso, Il Banco e le attrezzature del Front Office, Posizione e Attrezzature del Back Office, I Reparti del Front Office (Ricevimento/Portineria e Cassa)*, il Back Office*, Richiamo alle Figure dell'Accoglienza, Etica Professionale*, Norme di Comportamento*, Doti Umane, Igiene Personale, il Regolamento Aziendale.

- Modulo 5 - Comunicazione in Hotel: Cosa Significa Comunicare, Processo Comunicativo*, Tipologie di Comunicazione, Comunicazione Verbale e Non Verbale*, la Comunicazione al Front Office*, Empatia e Assertività, Riconoscere Comportamenti Assertivi e non verbali*, La Comunicazione Telefonica*, La Gestione delle Telefonate, Come Rispondere Correttamente ad una Chiamata*, Come Inoltrare una chiamata*, Foglio Comunicazioni e Messaggi. Simulazione di Casi al Centralino.

*= Obiettivi Minimi

Sottolineatura = Esercitazioni Pratiche

Prof.ssa Micheli Federica

Micheli Federica

Alumni:

Giordano Maria Ferraioli
Aurora Miele