

Programma svolto di accoglienza turistica Classe 1 D
A.S. 2024-25

Modulo 1:

- Uno sguardo alla disciplina e alla professione
 - L'ospitalità e l'accoglienza nel settore turistico
 - Comportamento ed etica professionale
 - La cura della persona e l'importanza della divisa
 - L'addetto all'accoglienza e le varie professioni
 - Mappa di sintesi
 - l'importanza della comunicazione
 - Gli elementi e gli stili della comunicazione
 - la comunicazione verbale e la comunicazione non verbale
 - Gli elementi non verbali della comunicazione: la postura, la mimica, la gestualità
 - Il sistema turistico italiano e i fattori che incidono sul turismo
 - Turismo e mercato turistico
 - La domanda e offerta turistica: le caratteristiche
 - Le tipologie di turista e le motivazioni
 - le tipologie di turismo
 - le risorse turistiche dell'Italia
 - conoscere il territorio
 - le risorse culturali e naturali
- Mappa di sintesi
- Laboratorio

Modulo 2

- le imprese e le professioni turistiche
- la normativa sul turismo
- la legge 135/2001 e il codice del turismo
- la definizione di imprese turistiche e professioni turistiche
- le strutture ricettive/ristorative e i servizi offerti
- la classificazione delle strutture ricettive/ristorativa
- livello di classificazione e punteggio minimo da conseguire

Mappa di sintesi

Laboratorio

- l'albergo e i servizi complementari
- la struttura di un albergo
- le tipologie sviluppo alberghiero (di tipo verticale e orizzontale)
- l'impresa alberghiera e la sua organizzazione
- Room division e food and beverage
- Front office e reparto housekeeping
- l'organizzazione del personale e relativo organigramma
- l'housekeeping e le tipologie delle unità abitative
- Il front office: ricevimento, portineria, centralino e cassa
- Gli spazi e i reparti del front office
- Il personale del front office

Layout della lettera-Mail

Comunicazione telefonica

- quadro delle camere
- Terminologia e Simbologia per l'arrangiamento

Listino Tariffe

Mappa di Sintesi

Laboratorio: -Esercizi e simulazioni con modulistica di reparto

Docente: Mungo I.

