

Programma svolto di accoglienza turistica Classe 2 D  
A.S. 2024-25

Modulo 0:

Ripasso Programma primo anno

Test d'ingresso

- 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
- 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
- le risorse culturali e naturali

Mappa di sintesi

- Laboratorio(modulistica di reparto)
- le imprese e le professioni turistiche
- la normativa sul turismo
- la definizione di imprese turistiche e professioni turistiche
- le strutture ricettive/ristorative e i servizi offerti
- la classificazione delle strutture ricettive/ristorativa

Mappa di sintesi

**Modulo 1**

- l'albergo e i servizi complementari
- la struttura di un albergo
- 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

## **Modulo 2**

La gestione delle fasi del ciclo di vita del cliente

- Il ciclo cliente nelle imprese ricettive
- 

Fase Ante e Check-in al Front Office

La prenotazione garantita la cancellazione, la waiting list e l'overbooking

Ricevuta per caparra

Laboratorio: Esercizi e simulazioni con modulistica di reparto

Progetto: "Accoglienza in Istituto"

Docente Mungo I.

