



**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO SERVIZI PER L'ENOGASTRONOMIA E
L'OSPITALITÀ ALBERGHIERA**
CON CONVITTO ANNESSO – CORSO SERALE
Via Leopardi, 4 88068 Soverato (Catanzaro) Tel. 0967620477
Cod. mecc. Istituto: **CZRH04000Q** – Cod. Mecc.corso serale: **CZRH040505** -C.F. **84000690796** -
Codice Unico: **UF9M13**
www.alberghierosoverato.gov.it- czrh04000q@istruzione.it- czrh04000q@pec.istruzione.it

PROGRAMMA SVOLTO di
ACCOGLIENZA TURISTICA
CLASSE 3 C AS 2024/2025

UNITA' 0

RIPASSO ARGOMENTI ANNO SCOLASTICO

PRECEDENTE

- Turismo e mercato turistico
- Le strutture ricettive oggi
- I locali dell'albergo
- Il Front-office
- La comunicazione in hotel
- Tariffe e arrangiamenti - La room Division - il ciclo cliente.
- Le richieste di informazioni e la risposta - La prenotazione e la registrazione - gli aspetti legali della prenotazione - le variazioni e le cancellazioni.
- L'accoglienza del cliente - Le procedure per il check-in - Gli adempimenti obbligatori.
- Attività di compresenza con Tcr: La comunicazione verbale - non verbale e paraverbale- La comunicazione di gruppo: I circoli di qualità.

- Le attività e le operazioni relative al ciclo cliente.
- La tipologia delle agenzie di viaggio - attività di collaborazione con il Front office.
- I prodotti e i servizi delle agenzie di viaggio.

- Le forme di ospitalità nel rispetto e tutela dell'ambiente; la Valorizzazione del territorio.
- L'evento in un albergo - la sua importanza - organizzazione delle fasi per la realizzazione dello stesso e il personale addetto.
- L'Hospitality management - Target di clientela - Guest Experience.

Soverato,05/06/2025

La docente
Giuseppina Pirroncello