

Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 1 di 3	I. I. S. S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO		

ANNO SCOLASTICO	2024-2025
CLASSE	1 A
MATERIA	Laboratorio di Accoglienza Turistica
DOCENTE	Prof.ssa Giovanna Alabiso

ARGOMENTI SVOLTI

ACCOGLIERE CON STILE

- L'accoglienza nel turismo
- La comunicazione
- Empatia e assertività
- Sapersi presentare
- La comunicazione al front office
- La comunicazione telefonica

TURISMO E TERRITORIO

- Il turismo
- La destinazione turistica
- Le attrattive naturali
- Le attrattive culturali
- Le tipologie di turismo

LE STRUTTURE RICETTIVE

- La classificazione delle strutture ricettive
- Le principali tipologie di strutture ricettive
- Le strutture ricettive semoventi

GLI SPAZI DI UNA STRUTTURA RICETTIVA

- Gli elementi essenziali di una struttura ricettiva
- Le camere
- La ristorazione
- I servizi complementari

FRONT OFFICE E ROOM DIVISION

- I reparti e le risorse umane
- Il front office
- Il back office
- L'housekeeping

LA FASE ANTE: LA PRENOTAZIONE E IL PRE STAY

- Il ciclo cliente in Hotel
- La simbologia delle camere

ESERCITAZIONI PRATICHE

- Analisi del turismo sostenibile in relazione agli obiettivi dell'Agenda 2030 - Approfondimento sul concetto di turismo responsabile -Studio comparato dell'organigramma di strutture alberghiere di piccole, medie e grandi dimensioni-Esame delle principali figure professionali operanti nei diversi reparti dell'hotel -Analisi dei servizi offerti dalle strutture ricettive classificate a 3, 4 e 5 stelle

