

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	2021/2022
CLASSE	1 [^] A
MATERIA	ACCOGLIENZA TURISTICA
DOCENTE	CERLIANI VALENTINA

L'ARTE DELL'ACCOGLIENZA

- L'ospitalità e l'accoglienza nel settore turistico
- Saper accogliere
- Comportamento e cura della persona

IL SISTEMA TURISTICO

- Il turista
- Le tipologie di turismo
- Il turismo in Italia
- Il turismo sostenibile

IL MERCATO TURISTICO

- La domanda turistica
- L'offerta turistica
- Le risorse turistiche dell'Italia

LE IMPRESE TURISTICHE

- L'impresa turistica
- Le professioni del turismo

LE STRUTTURE RICETTIVE IN ITALIA

- La definizione di impresa ricettiva
- I tipi di strutture ricettive in Italia
- Le strutture alberghiere ed extralberghiere
- La classificazione delle strutture ricettive

L'ALBERGO OGGI

- L'albergo
- La struttura di un albergo
- Gli ambienti interni
- L'edificio e la sicurezza
- L'organizzazione e i reparti
- Le camere
- I trattamenti

Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 2 di 3	I. I. S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO	Versione 06 maggio 2022	

IL MONDO DEL FRONT OFFICE

- Gli spazi e i reparti del front office
- Il personale del front office
- Il personale di ricevimento
- Il ciclo cliente
- L'importanza della comunicazione
- La comunicazione verbale, paraverbale e non verbale
- Gli stili comunicativi

LA FASE ANTE DEL CICLO CLIENTE

- La richiesta delle informazioni alberghiere
- Le tariffe
- Le prenotazioni alberghiere: modalità e tipologia
- Tecniche di tutela delle prenotazioni
- Le agenzie di viaggi

IL VOUCHER

- Definizione di voucher
- Tipologie di voucher
- Esercitazioni pratiche: piano alberghiero, voucher, preventivo di soggiorno alberghiero

Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2015	Modulo lavoro	Pagina 3 di 3	I. I. S.S. "E. VANONI" MENAGGIO 
	Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO	Versione 06 maggio 2022	

Menaggio, _____

FIRMA DEGLI ALUNNI

FIRMA DOCENTE
