

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

ANNO SCOLASTICO	2023/2024
CLASSE	1°A
MATERIA	ACCOGLIENZA TURISTICA
DOCENTE	FRATERRIGO LORENA MARIA

## 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
- Il turismo sostenibile e l'Agenda 2030

### 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
- Il regolamento aziendale

### LA FASE ANTE: LA PRENOTAZIONE E IL PRE STAY

- Il booking in hotel
- La gestione delle prenotazioni

### 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 2 di 3	I. I. S.S. "E VANONI" MENAGGIO 
	<b>Allegato ML 2-08 PROGRAMMA SVOLTO</b>	Versione 10 aprile 2024	

**EVENTUALI ARGOMENTI INERENTI LE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO TRATTATI**

UDA INTERDISCIPLINARE 1° QUADRIMESTRE: sicurezza e igiene nell'ambiente di lavoro.  
 1 UDA INTERDISCIPLINARE 2° QUADRIMESTRE: "il profumo del pane" Pane e farine della tradizione Lombarda.  
 2 UDA INTERDISCIPLINARE 2° QUADRIMESTRE: l'alimentazione nella storia.

Menaggio, 31/05/2024

FIRMA DEGLI ALUNNI

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

FIRMA DOCENTE

\_\_\_\_\_