

IPSSEOA
SOVERATO

PROGRAMMA DI LABORATORIO DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA TURISTICA

Anno scolastico 2023/24

CLASSE 1 F

Prof.ssa Cuteri Maria

Prof. R.GRIFFO

Modulo 1: Il Turismo Tra Mercato e Ambiente

a) Il Turismo oggi

- Il turismo, un fenomeno sociale
- Le tendenze attuali
- Il turismo in Italia

b)Il mercato turistico

- Le tipologie di turismo
- Il turismo sostenibile e responsabile

Modulo 2: L'Industria Ricettiva

a) La Normativa sul Turismo

- I riferimenti legislativi
- legge 135/2001
- legge 217/83
- le agenzie di viaggi e turismo
- Attività professionali tradizionali ed emergenti

b) Le Strutture Ricettive

- Le strutture ricettive
- Le strutture alberghiere

- Le strutture para-alberghiere
- Le strutture extra-alberghiere

Modulo 3: L'Albergo Oggi

a) L'Organizzazione Dell'Azienda Alberghiera

- Definizione di albergo
- Il tipo di gestione
- La struttura
- Gli ambienti interni
- Il personale

b) Il Front Office

- Arredi del Front-office
- Gli Addetti al Front-Office
- Le fasi del ciclo cliente

Modulo 4: La Comunicazione In Albergo

a) Che cosa è La comunicazione

- le regole della comunicazione diretta

b) La Comunicazione Verbale e non Verbale

- Gli elementi della comunicazione para verbale

c) La Comunicazione Telefonica

I docenti

M.Cuteri

R.GRIFFO