

Programma svolto di accoglienza turistica Classe 1 E

A.S.2023-2024

Modulo 1:

- Uno sguardo alla disciplina e alla professione
- L'ospitalità e l'accoglienza nel settore turistico
- Comportamento ed etica professionale
- La cura della persona e l'importanza della divisa
- L'addetto all'accoglienza e le varie professioni
- Mappa di sintesi
- l'importanza della comunicazione
- Gli elementi e gli stili della comunicazione
- la comunicazione verbale e la comunicazione non verbale
- Gli elementi non verbali della comunicazione: la postura, la mimica, la gestualità
- Il sistema turistico italiano e i fattori che incidono sul turismo
- Turismo e mercato turistico
- La domanda e offerta turistica: le caratteristiche
- Le tipologie di turista e le motivazioni
- le tipologie di turismo
- le risorse turistiche dell'Italia
- conoscere il territorio
- le risorse culturali e naturali

Mappa di sintesi

- Laboratorio

Modulo 2

- le imprese e le professioni turistiche
- la normativa sul turismo
- la legge 135/2001 e il codice del turismo
- la definizione di imprese turistiche e professioni turistiche
- le strutture ricettive/ristorative e i servizi offerti
- la classificazione delle strutture ricettive/ristorativa

-la classificazione a stelle

-livello di classificazione e punteggio minimo da conseguire

Mappa di sintesi

Laboratorio

-l'albergo e i servizi complementari

-la struttura di un albergo

-le tipologie sviluppo alberghiero (di tipo verticale e orizzontale)

-l'impresa alberghiera e la sua organizzazione

-Room division e food and beverage

-Front office e reparto housekeeping

-l'organizzazione del personale e relativo organigramma

-l'housekeeping e le tipologie delle unità abitative

-Il front office: ricevimento, portineria, centralino e cassa

-Gli spazi e i reparti del front office

-Il personale del front office

Layout della lettera-Mail

Comunicazione telefonica /centralino (attività al FO)

- quadro delle camere

-Terminologia e Simbologia per l'arrangiamento

Listino Tariffe

Mappa di Sintesi

Laboratorio: -Esercizi e simulazioni

Docente: Mungo T.

