

**ISTITUTO PROFESSIONALE DI STATO PER L'ENOGASTRONOMIA E
L'OSPITALITA' ALBERGHIERA
I.I.S. Ferrari
Battipaglia**

Disciplina: Laboratorio di Accoglienza Turistica

Docente: Prof.ssa Novi Annamonica

Classe 1 sez. B

Libro di testo: Laboratorio di accoglienza turistica Casa Editrice: Clitt-

PROGRAMMA SVOLTO A.S. 2018-2019

uda 1 IL TURISMO

Definizione di turismo

Le tipologie di viaggiatori e di turisti

LE RISORSE NATURALISTICHE E I PARCHI

Le attrattive naturali, il clima, le acque e i siti naturali

Le aree naturali protette e loro classificazione

LE LOCALITÀ D'ARTE E D'INTERESSE TURISTICO

I beni culturali, i beni materiali e immateriali

UNESCO

Uda 2: LE STRUTTURE RICETTIVE

LE TIPOLOGIE DI STRUTTURE RICETTIVE

Uda3: i SERVIZI E L'ORGANIZZAZIONE DELL'HOTEL

L'albergo

Tipologie di camere

Uda4: IL FRONT OFFICE E IL BACK OFFICE

Il servizio di ricevimento

Il front office

Il banco del front office

Le attrezzature per il front office

Lo staff del front e del back office

L'ETICA PROFESSIONALE

Le regole di comportamento

Uda5: LA COMUNICAZIONE IN HOTEL

Comunicare con il cliente

Le caratteristiche della comunicazione F.O.

Le tipologie di comunicazione

La comunicazione non verbale al F.O.

LA COMUNICAZIONE TELEFONICA

Il contatto telefonico

Come rispondere correttamente a una chiamata

La docente
Annamonica Novi

