

ISTITUTO ISTRUZIONE SUPERIORE “DI POPPA- ROZZI”

A.S. 2015 – 2016

Materia: **Laboratorio di Accoglienza Turistica**

Testo: **Benvenuti da Noi** (Lucia Evangelisti - Paola Malandra)

Pearson

Insegnante: **Iacuitti Ramona**

Classe: **1°H**

UDA 1 - Promuovere il turismo nel proprio territorio

- 1. La terminologia turistica*
- 2. Le tipologie di turismo*
- 3. I bisogni e la domanda turistica*
- 4. I beni e l'offerta turistica*
- 5. Le risorse naturali e i parchi*
- 6. Le località d'arte e d'interesse turistico*

UDA 2 - Le strutture ricettive

- 1. La classificazione delle strutture ricettive*
- 2. Le tipologie di strutture ricettive*
- 3. le tipologie di aziende ristorative*
- 4. le strutture ricettive semoventi*
- 5. Il resort*

UDA 3 - I servizi e l'organizzazione dell'hotel

- 1. L'albergo: caratteristiche e spazi operativi*
- 2. Le camere d'albergo*
- 3. La ristorazione e i servizi complementari*
- 4. L'organigramma e la room division*
- 5. L'hosekeeping*

UDA 4 - Il front office e il back office

- 1. Il reparto del sorriso*
- 2. Lo staff del front e back office*
- 3. L'etica professionale*
- 4. Le norme di comportamento*

UDA 5 - La comunicazione in hotel

- 1. La comunicazione*
- 2. La comunicazione al front office*
- 3. L'empatia e l'assertività*
- 4. La comunicazione telefonica*

Teramo, 07 giugno 2016