



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE

“Di Poppa-Rozzi”

Via F. Barnabei, 2

Teramo

Cod. Fisc. 8003110675 **tel.Pres.** 0861/248215 **Segr.**0861/247248 **Fax :** 0861/243136

Web: www.iisdipopparozzi.it **e-mail :** info@iisdipopparozzi.it

P.E.C.: teis00800n@pec.istruzione.it **Istituzionale:** teis00800n@istruzione.it

ISTITUTO Di Poppa – Rozzi

ANNO SCOLASTICO 2015/2016

INDIRIZZO Servizi di Enogastronomia e Ospitalità Alberghiera

CLASSE 1 SEZIONE I

DISCIPLINA Accoglienza Turistica

DOCENTE Straccia Enrica

QUADRO ORARIO (N. ore settimanali nella classe) 2

PROGRAMMA SVOLTO (articolato per moduli)

UDA 5 La comunicazione in hotel

Lezione 1 La comunicazione

Lezione 2 La comunicazione al front office

Lezione 3 L'empatia e l'assertività

Lezione 4 La comunicazione telefonica

UDA 1 Promuovere il turismo nel proprio territorio

Lezione 1 La terminologia turistica

Lezione 2 Le tipologie di turismo

Lezione 3 I bisogni e la domanda turistica

Lezione 4 I beni e l'offerta turistica

Lezione 5 Le risorse naturalistiche e i parchi

Lezione 6 Le località d'arte e d'interesse turistico

UDA 2 Le strutture ricettive

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

UDA 3 I servizi e l'organizzazione dell'hotel

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

Teramo, 4 Giugno 2016