



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](http://www.iisdipopparozzi.it) e-mail : [info@iisdipopparozzi.it](mailto:info@iisdipopparozzi.it)

P.E.C.: [teis00800n@pec.istruzione.it](mailto:teis00800n@pec.istruzione.it) Istituzionale: [teis00800n@istruzione.it](mailto:teis00800n@istruzione.it)

## PROGRAMMA SVOLTO DI LABORATORIO DEI SERV. ACCOGLIENZA ANNO 2016 – 2017

### CLASSE 1B

#### I QUADRIMESTRE

- L'albergo tipo
- L'organizzazione in albergo
- Il reparto ricevimento
- La comunicazione in albergo
- L'accoglienza del cliente e l'ospitalità

#### II QUADRIMESTRE

- Fase ante: la prenotazione
- Fase in: il check-in
- Fase in: il live in
- Fase post: il check-out

Il programma è stato integrato da una visita guidata presso il Grand Hotel Des Bains di Riccione.

**Il docente  
Chiappini Paolo**