



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

PROGRAMMA SVOLTO DI LABORATORIO DI RICEVIMENTO

CLASSE II° A

ANNO SCOLASTICO 2016-2017

I° QUADRIMESTRE

Le aziende ricettive: classificazione e caratteristiche.

Front-office.

La comunicazione al front-office.

Il receptionist e il saper fare.

II° QUADRIMESTRE

Il Management e la Room division.

Accoglienza al front-office: FASI E MODALITA'.

Le regole della comunicazione aziendale.

Esercitazioni pratiche di laboratorio.

Tale programma è stato supportato in classe con prove simulate al front-office, esercitazioni con stampati relativi al settore di ricevimento sia cartacei che al computer. Inoltre è stata effettuata una visita guidata all'Aldovrandi Villa Borghese Hotel Roma.

**Il docente
Chiappini Paolo**