



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 DI RICEVIMENTO**

### **CLASSE II° B**

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'Exedra Boscolo Roma.

**Il docente  
Chiappini Paolo**