**ISTITUTO PROFESSIONALE STATALE PER I SERVIZI ALBERGHIERI E LA RISTORAZIONE DI VELLETRI “UGO TOGNAZZI”**

**Programma svolto A. S. 19-20**

**Accoglienza Turistica**

Classe: I D

Docente: Parente Sabrina

Testo: Benvenuti da noi plus

UDA 1: PTOMUOVERE IL TURISMO NEL PROPRIO TERRITORIO

* Terminologia Turistica
* Tipologie di Turismo
* Risorse Naturalistiche e Parchi
* Località d’arte e interesse turistico

UDA 2: LE STRUTTURE RICETTIVE

* Classificazione delle strutture ricettive
* Tipologie delle strutture ricettive
* Tipologie aziende ristorative
* Strutture ricettive semoventi
* Resort
* Catene alberghiere

UDA 3: I SERVIZI E L’ORGANIZZAZIONE DELL’HOTEL

* Albergo: caratteristiche e spazi operativi
* Camere d’albergo
* Ristorazione e servizi complementari
* Organigramma e la Room Division
* L’Housekeeping

UDA 4: IL FRONT OFFICE E IL BLACK OFFICE

* IL REPARTO DEL SORRISO
* LO STAFF DEL Front Office
* L’etica professionale
* Le norme di comportamento
* Le fasi del ciclo cliente

UDA 5: COMUNICAZIONE IN HOTEL

* La comunicazione
* La comunicazione AL Front Office
* Empatia e assertività
* La comunicazione telefonica
* Il foglio delle comunicazioni
* Manifesto turistico.
* Itinerario enogastronomico

PROGETTO “ ENOGASTRONOMIA E AMBIENTE”: L’AGRITURISMO