

**ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE**

**IPSSAR "UGO TOGNAZZI"**

**Viale Salvo D'Acquisto, 61 a, b, c, Velletri (RM)**

**Programmazione didattica svolta Laboratorio dei Servizi di  
Accoglienza Turistica e Tecnica e Pratica Operativa**

**A. S. 2020/2021**

**Classe:** 1<sup>M</sup>

**Docente:** Bruognolo Chiara

**Libro di testo:** Benvenuti da noi

**Autori:** Evangelisti - Malandra

**Edizione:** Paramond

**PROMOZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO:**

- La terminologia turistica;
- Differenza tra turista ed escursionista;
- Le tipologie di turismo;
- Il marketing e il mercato turistico;
- I bisogni e la domanda turistica;
- I beni e l'offerta turistica;
- Le località d'arte e d'interesse turistico;

## LE STRUTTURE RICETTIVE:

- La classificazione delle strutture ricettive;
- Le tipologie di strutture ricettive;
- Le tipologie di aziende ristorative;
- Le strutture ricettive semoventi;
- Il resort;

## I SERVIZI E L'ORGANIZZAZIONE DELL'HOTEL:

- L'albergo: caratteristiche e spazi operativi;
- Le camere d'albergo;
- La ristorazione e i servizi complementari;
- L'organigramma e la room division;
- L'housekeeping;

## IL FRONT OFFICE E IL BACK OFFICE:

- Il reparto del sorriso;
- Lo staff del front e del back office;
- L'etica professionale;
- Le norme di comportamento;

## LA COMUNICAZIONE IN HOTEL:

- La comunicazione verbale e non verbale;
- La comunicazione al front office;
- La comunicazione telefonica;

## LA COMUNICAZIONE SCRITTA IN ALBERGO:

- La corrispondenza alberghiera;
- Come si scrive una lettera d'albergo;
- Il fax e la posta elettronica.

In fede

Buognolo Chiara

Velletri, 06/06/2021

