



**ISTITUTO STATALE di ISTRUZIONE SUPERIORE  
L. EINAUDI – A. CECCHERELLI**

Agenzia Formativa Regione Toscana - Codice LI0599  
Certificazione di sistema qualità DNV Business Assurance ISO 9001  
E-mail: [LIIS004009@istruzione.it](mailto:LIIS004009@istruzione.it); [LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT](mailto:LIIS004009@PEC.ISTRUZIONE.IT)  
Cod. fisc.: **81002090496** Cod. meccanogr.: **LIIS004009**



ISO 9001 - ISO 14001  
OHSAS 18001



<http://www.einaudiceccherelli.it>



**PROGRAMMA SVOLTO  
A.S. 2018/2019**

<b>Materia:</b>	<b>Lab. Servizi "Accoglienza Turistica"</b>
<b>Classe:</b>	<b>V ind. "Accoglienza Turistica"</b>
<b>Insegnante/i:</b>	<b>Prof.ssa Virginia Girolami</b>
<b>Libri di testo:</b>	<b>"Hotel Italia Buongiorno!" - Quinto annodi F.Giani Ed. Le Monnier Scuola</b>

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
<b>1. Il web Marketing</b>	Il marketing: concetti fondamentali. Il marketing in albergo. Il web marketing. La web reputation. La customer satisfaction. Il questionario di soddisfazione. L'innovazione tecnologica in albergo. Le aree della comunicazione di impresa: cenni. La comunicazione esterna. L'accoglienza e l'assistenza dell'ospite. Esercitazioni pratiche.
<b>2. La Qualità in Hotel</b>	Le certificazioni ISO. Il Ciclo di Deming. L'applicazione del Ciclo di Deming in un albergo. Il Marchio "Ospitalità Italiana". Casi di Hotel con certificazioni. La figura del mystery guest. Esercitazioni pratiche.
<b>3. Il Front Office</b>	Front Office: organizzazione e innovazione. Fasi del Ciclo Cliente: ripasso. Gli obblighi del reparto. Lessico e fraseologia di settore, anche in lingua straniera (CLIL). Esercitazioni pratiche
<b>4. L'offerta turistica e la valorizzazione del territorio</b>	Le risorse ambientali, culturali ed enogastronomiche del territorio di presenza della struttura ricettiva e la realizzazione di itinerari e/o pacchetti turistici. La promozione del prodotto turistico. Esercitazioni pratiche.

Piombino, giugno 2019

Firma Insegnante/i

Firma Rappresentanti studenti