



**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**



**PROGRAMMA SVOLTO  
A.S. 2019/2020**

<b>Materia:</b>	<b>ACCOGLIENZA TURISTICA</b>
<b>Classe:</b>	<b>1<sup>^</sup>C eno</b>
<b>Insegnante:</b>	<b>LORENZO COSTANZA</b>
<b>Libri di testo:</b>	<b>BENVENUTI DA NOI PLUS – L. Evangelisti e P. Malandra - Pearson</b>

<i>n° e titolo modulo o unità didattiche/formative</i>	<i>Argomenti e attività svolte</i>
<b>1. Promuovere il turismo nel proprio territorio</b>	La terminologia turistica; le tipologie di turismo; i bisogni e la domanda turistica; i beni e l'offerta turistica; le risorse naturalistiche e i parchi; le località d'arte e d'interesse turistico.
<b>2. Le strutture ricettive</b>	La classificazione delle strutture ricettive; le tipologie di strutture ricettive; le tipologie di aziende ristorative; le strutture ricettive semoventi; il resort.
<b>3. I servizi e l'organizzazione dell'hotel</b>	L'albergo: caratteristiche e spazi operativi; le camere d'albergo; la ristorazione e i servizi complementari; l'organigramma e la room division; l'housekeeping.
<b>4. Il front office e il back office</b>	Il reparto del sorriso; lo staff del front e del back office; l'etica professionale; le norme di comportamento.
<b>5. La comunicazione in hotel</b>	La comunicazione; la comunicazione al front office; l'empatia e l'assertività; la comunicazione telefonica.
<b>6. La comunicazione scritta in albergo</b>	La comunicazione scritta e il menu; la corrispondenza alberghiera; come si scrive una lettera d'albergo; il fax e la posta elettronica.

Piombino, 10/06/2020

Firma Insegnante

*Lorenzo Costanza*